

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Факультет психологии, журналистики и дизайна

Кафедра психологии

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: ba60661853ff4e4ed072e96f287dec042ccdeda6

Владелец: Бельский Сергей Михайлович

Действителен с 31.10.2022 по 31.01.2024



Утверждаю:
Ректор АНО ВО «ВГИ»
С.М. Бельский
«19» мая 2023 г.

Учебно-методический комплекс по дисциплине

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

ФГОС ВО: Дата утверждения, № приказа	12 августа 2020 г. № 954
Направление (шифр и название)	38.03.01 «Экономика»
Квалификация (степень)	Бакалавр
Дата принятия, № протокола Ученого совета	19 мая 2023 г. Протокол №11

Волгоград, 2023 г.

**Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

**Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования - программа бакалавриата
по направлению подготовки 38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) программы:

«Экономика организации» (в сферах : исследований, анализа и прогнозирования социально-экономических процессов и явлений на микро и макроуровне в экспертно-аналитических службах (центрах экономического анализа, правительственном секторе, общественных организациях); производства продукции и услуг, включая анализ спроса на продукцию и услуги, и оценку их текущего и перспективного предложения, продвижение продукции и услуг на рынок, планирование и обслуживание финансовых потоков, связанных с производственной деятельностью).

Форма обучения
очная, очно-заочная, заочная

Волгоград 2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель учебной дисциплины «Деловая этика» заключается в получении студентами теоретических знаний о системы ценностей человека и закономерностях межличностных отношений, а также формировании качественных коммуникативных навыков в деловой сфере.

Задачи учебной дисциплины:

- изучение теоретических основ этики деловых отношений, включая этику деятельности организаций и руководителя;
- изучение категории «общение» как инструмента этики деловых отношений;
- изучение закономерностей делового общения и освоение навыков управления им;
- освоение навыков вербального и невербального общения;
- освоение навыков дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;
- освоение правил деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний;
- освоение этикета деловых отношений (в общественных местах, деловых приемах).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловая этика» относится к вариативной части Блока 1. На современном этапе формирование у студентов научного представления о роли этики и психологии деловых отношений в системе наук о человеке, о воздействии такого рода информации на выбор ценностных ориентации и моделей поведения в практическом труде крайне важно, так как овладение основами этики и психологии деловых отношений позволит студентам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, демонстрируя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В результате освоения учебной дисциплины обеспечивается формирование следующих компетенций:

Универсальных компетенций:

- УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
- УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
- УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- нормы и ценности, определяющие поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- модели человека, существующие в рамках экономической теории, менеджмента, социологии, психологии;
- основы делового общения, коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций;
- речевые тактики и особенности их использование в деловых отношениях;
- национальные стили ведения переговоров, кросс-культурный анализ правил и традиций деловых отношений;

- особенности вербального и невербального общения;
- особенности дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;
- правила деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний;
- основы этикета деловых отношений (в общественных местах, на деловых приемах);

уметь:

- свободно ориентироваться в этических основах деловых отношений, как исторически сложившихся принципах;
- реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам;
- применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- применять навыки вербального и невербального общения;
- применять навыки дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;
- применять на практике правила деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний;
- применять на практике рекомендации по ведению деловой переписки;
- применять на практике технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
- применять навыки прохождения собеседований при приеме на работу;
- применять навыки этикета деловых отношений (в общественных местах, деловых приемах);

владеть:

- навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире, где существуют определенные утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета.

Наименование и код компетенции (Результаты освоения программы бакалавриата)	Индикатор достижения компетенций Составляющие результатов освоения Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Знать: основные характеристики процесса восприятия личности другого человека; правила установления доверительного контакта; форму и структуру ведения диалога; методы и средства убеждения людей;</p> <p>Уметь: формулировать и анализировать проблемы восприятия личности другого; устанавливать доверительные контакты; вести диалог; убеждать людей; поддерживать людей в различных ситуациях, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеть: способностью к восприятию личности другого; эмпатия; возможность установления доверительного контакта и диалога; способность к убеждению; готовность к поддержке людей с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>Знать: основные характеристики процесса восприятия личности другого человека; правила установления доверительного контакта; форму и структуру ведения диалога; методы и средства убеждения людей;</p> <p>Уметь: воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>Владеть: способностью к восприятию личности другого; эмпатия; возможность установления доверительного контакта и диалога; способность к убеждению; готовность к поддержке</p>

	людей с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p>Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенности и технологии реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p> <p>Владеть: навыками дефектологии</p>

Очная форма обучения

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа, в т. ч. контактная работа с преподавателем – лекционные занятия – 18 часов, практические занятия – 16 часов, форма контроля – зачет (4 часа).

Самостоятельная работа 34 часа.

5. Содержание дисциплины (очная форма обучения)

5.1. Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		контактная работа		Самостоятельная работа	Всего
		Лекции	Практические занятия		
	Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений				
1.	Природа и сущность этики деловых отношений	2		4	6
2.	Этика деятельности организаций		2	4	6
3.	Этика деятельности руководителя	2	2	4	8
	Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.				
4.	Деловое общение и управление им.	2		4	6
5.	Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия	2	2	4	8
6.	Невербальное общение	2	2	4	8
7.	Дистанционное общение	2	2	2	6
8.	Манипуляции в общении	2	2	2	6
	Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений				
9.	Публичное выступление	2	2	2	6
10.	Правила деловых отношений	2		2	4
11.	Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия		2	2	4
Вид промежуточной аттестации		зачет			4
Всего часов		18	16	34	72

5.2. Содержание лекционных занятий

Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений.

Формирование и история этики. Сущность этики деловых отношений. Взаимосвязь этики с другими дисциплинами: социология, культурология, психология, конфликтология, основы менеджмента и др. Элементы деловой этики: правила поведения, принципы делового общения, закономерности межличностных отношений, личные и трудовые права сотрудников, стиль руководства, культура управления, деловая философия, служебные взаимоотношения, разрешение конфликтов, моральные нормы общества.

Разновидности этики: государственная этика, социальная этика, производственная этика, управленческая этика, коммерческая этика, этика теневого бизнеса, деловая этика разных культур, деловая риторика, этика дистанционного общения, коммуникации, дипломатический этикет, светский этикет. Важность этики деловых отношений в современном бизнесе. Взаимосвязь этики и деловой этики. Основные принципы и закономерности деловых отношений.

Определение принципов этики деловых отношений. Три положения, на которых основывается современная деловая этика. Десять принципов Л. Хосмера. Декларация Ко – “Принципы бизнеса”. Главные принципы международного бизнеса. Ключевые принципы взаимоотношений на микроуровне. Принципы взаимоотношений организации с покупателями. Принципы отношений организации с владельцами (инвесторами). Принципы отношений организации с персоналом. Общие закономерности межличностных отношений.

Закономерность неопределенного отклика. Механизм действия закономерности неопределенного отклика на основе теории ожиданий Виктора Врума. Механизм действия закономерности неопределенного отклика на основе модели Портера-Лоулера. Закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки.

Закономерность искажения смысла информации. Закономерность психологической самозащиты. Этические проблемы деловых отношений. Деловые отношения между организациями. Деловые отношения между организациями и государством. Деловые отношения между организациями-производителями и потребителями. Деловые отношения между организациями и владельцами (инвесторами). Деловые отношения между организациями и местным сообществом. Деловые отношения между организациями и окружающей средой.

Тема 3. Этика деятельности руководителя

Этические нормы организации и этика руководителя. Определение этических норм. Авторитет руководителя. Характеристика отношений между руководителем и подчиненными. Факторы, влияющие на авторитет руководителя.

Правила общения руководителей с людьми. Основные качества сильного руководителя. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный, смешанный. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Определение коллектива, личности, индивидуальности. Производственный коллектив и его основные функции: экономическая и социальная. Основные этапы формирования и развития коллектива. Морально-психологический климат коллектива. Основные способы регулирования межличностных отношений в коллективе. Определение межличностной совместимости.

Лидер и руководитель. Конформизм. Внешний облик делового человека. Общие правила внешнего облика делового мужчины. Особенности внешнего облика деловой женщины. Нормы этичного поведения руководителя. Культура профессионального поведения руководителя. Этика взаимоотношений с “трудным” руководителем. Понятие делового конфликта. Причины возникновения делового конфликта. Этика решения спорных вопросов конфликтных ситуаций.

Сущностные свойства конфликта. Основные причины конфликтов в деятельности персонала. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Принципы разрешения конфликтов. Методы преодоления конфликтов. Правила противодействия возникновения конфликтов. Нормы в решении конфликтных ситуациях. Нравственные нормы. Религиозные нормы. Нормы права. Политические нормы.

Раздел II. ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Тема 4. Деловое общение и управление им

Общение как социально-психологическая категория. Сущность общения. Три стороны процесса общения. Коммуникативная сторона общения; три формы барьеров общения. Интерактивная сторона общения; сотрудничество, противоборство, уклонение от взаимодействия, однонаправленное содействие, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие. Перцептивная сторона общения; механизмы перцепции.

Коммуникативная культура в деловом общении. Сущность коммуникативной культуры. Нравственные требования к общению: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Культура речи, три стороны культуры речи: содержательная, выразительная, побудительная. Показатели культуры речи. Виды делового общения, его сущность. Служебное общение. Прямое и косвенное деловое общение. Вербальное и невербальное деловое общение.

Три основных стиля общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Основные формы реализации делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, спор, деловое совещание, публичное выступление, деловая переписка. Методы воздействия в деловом общении: поощрение, критика, наказание. Специфика делового общения в разных отраслях экономики.

Управление деловым общением, его сущность. Функции делового общения. Социально-психологические методы управления общением: заражение, внушение, подражание, убеждение, принуждение. Факторы, определяющие стиль общения. Виды делового общения: менторское, информационное, конфронтационное. Принципы делового общения.

Тема 5. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия.

Понятие «риторика». Основы деловой риторики как искусства красноречия. Принципы речевого этикета: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Инструменты риторики: эффект визуального имиджа, эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект квантового выброса информации, эффект интонации и паузы, эффект художественной выразительности, эффект релаксации, эффект дисперсии, эффект художественной выразительности, Культура речи в деловом общении.

Этика приветствий и представлений. Этика использования средств выразительности деловой речи: варьирование тональностью выступления, выделение главных мыслей. Стилистические формы средств выразительности деловой речи: постановка в ходе выступления риторических вопросов, использование формы диалога, призыв к действиям, включение образных сравнений, поговорок, использование примеров, применение повторов, демонстрация заинтересованности и убежденности. Культура дискуссии. Понятие «дискуссия».

Виды дискуссий: аподиктическая, эристическая, софистическая. Понятие «спор». Спор как фаза негативного развития дискуссии. Принципы дискуссии: принцип децентрической направленности в дискуссии, конструктивность критики, принцип равной безопасности, принцип адекватности.

Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений. Виды вопросов в ходе дискуссии: открытые, закрытые, зеркальные, контрвопросы, эстафетные, альтернативные, гипотетические, обходные. Особенности речевого поведения. Характеристики речевого поведения: качество голоса, манера речи; скорость речи, громкость голоса; произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение.

Тема 6. Невербальное общение.

Понятие невербального общения. Системы невербальных коммуникаций: визуальная акустическая, тактильная, ольфакторная.

Визуальная система: жесты, мимика, позы, кожные реакции, пространственно-временная организация общения, контакт глазами, вспомогательные средства общения (особенности телосложения, использование средств преобразования природного телосложения). Акустическая система: паралингвистическая система (темп голоса, его диапазон, тональность), экстралингвистическая система (покашливание, смех, плач, темп речи). Тактильная система: прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.

Ольфакторная система: запахи. Невербальные знаки и их виды: интенциональные и неинтенциональные. Кинесические особенности невербального общения. Классификация невербальных средств общения.

Кинесические средства – экспрессивно-выразительные движения (поза, жест, мимика, походка) и визуальный контакт. Понятие «жесты». Мимические коды эмоциональных состояний.

Просодические и экстралингвистические средства – интонация, громкость, тембр, паузы, вздох, смех, плач, кашель. Понятия «просодика» и «экстралингвистика». Такесические средства – рукопожатие, поцелуй, хлопывание. Проксемические средства – ориентация, дистанция. Визуальный контакт: деловой взгляд, светский взгляд, интимный взгляд, взгляд поверх очков, взгляд искоса, быстрые, повторяющиеся взгляды. «Язык» глаз проявляется в следующих деталях: степень открытости глаз, направление взгляда, движение глаз.

Проксемические особенности невербального общения. Дистанции и их зоны. Взаимная ориентация людей в пространстве: позиция непринужденного общения, позиция сотрудничества, соревновательно-оборонительная позиция, независимая позиция.

Тема 7. Дистанционное общение

Этические нормы телефонного разговора. Основные правила телефонного этикета. Телефонные переговоры. Рекомендации по телефонным переговорам: подготовка к разговору, начало разговора, продолжение разговора, запись разговора, уточнение информации, переключение на другого абонента, завершение разговора, работа после звонка, звонки в Ваше отсутствие.

Правила пользования мобильной связью. Нарушения делового этикета при использовании мобильного телефона. Классификация сотовых аппаратов: телефоны начального аппарата, модели среднего класса, защищенные от внешнего воздействия аппараты, телефоны бизнес-класса, имиджевые аппараты, гибридные устройства. Основные функции современных сотовых телефонов. SMS. SMS и грамотность. Факсимильные и электронные сообщения.

Факсимильная связь. Сетевой этикет (e-mail). Адреса и персональные имена. Тема письма. Длина, содержание и формат письма. Ответы. Подписи. Простые правила вежливости. «Смайлики» (визуальные изображения). Виды деловой корреспонденции: торговые соглашения, сделки, ответные письма с благодарностью, поздравления, требования и запросы, соболезнования. Две категории деловой корреспонденции: формальные и неформальные.

Деловое письмо. Общие требования написания деловых писем. Требования к содержанию деловых писем. Структура делового письма. Культура деловой переписки. Принципы культуры деловой переписки. Три вида официальной корреспонденции. Официальная переписка между государственными органами различных стран, посольствами и иностранными правительствами. Деловые письма. Служебные письма. Входящая и исходящая корреспонденция. Правила оформления деловой корреспонденции. Работа с деловой корреспонденцией. Три группы входящих деловых бумаг. Составление письма-отказа. Составление искового заявления. Составление жалобы. Составление резюме. Структура резюме.

Тема 8. Манипуляции в общении

Занятие проводится в форме презентации.

Понятие «манипуляция». Характеристики манипуляций как метода воздействия на партнера. Склонность к использованию манипуляций в общении. Группы людей, подверженных манипулятивному воздействию.

Три группы уловок-манипуляций: организационно-процедурные манипуляции, психологические манипуляции, логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляции: отслеживание изменений ситуации, анализ механизмов манипулятивного воздействия.

Способы нейтрализации манипулятивных уловок: открытое объявление о недопустимости использования манипуляций, разоблачение уловки, повторное напоминание о недопустимости использования уловок, информационный диалог, конструктивная критика, цивилизованная конфронтация, уловка на уловку. Манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости» (способы поведения, ожидаемая реакция, способ противодействия).

Манипуляции, направленные на уничтожение оппонента (способ поведения, ожидаемая реакция, способ противодействия). Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Три группы качеств, определяющих уровень личного обаяния. Рекомендации для усиления личного обаяния. Приемы, стимулирующие общение. Слова и действия, приводящие к конфликту (конфликтогенов).

Раздел III. ПРАВИЛА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.

Тема 9. Публичное выступление

Правила подготовки публичного выступления. Три группы правил подготовки к публичному выступлению. Предварительная отработка навыков риторики: выступление перед воображаемой группой слушателей

Непосредственная подготовка к публичному выступлению. Общие рекомендации по подготовке текста выступления. Элементы подготовки к выступлению: исходные материалы, тема выступления, главная идея, качество информации, план выступления, письменная запись выступления, репетиция выступления. Структура выступления: вступление, краткая история рассматриваемого вопроса, тенденции развития проблемы, накопленный опыт, предложения по решению проблемы, заключение. Расчет времени на подготовку выступления.

Расчет времени выступления. Технология публичного выступления. Правила изучения навыков поведения во время выступления. Предложения, с которых нельзя начинать выступление. Выступление по радио и телевидению. Презентация и ее смысл. Личная презентация (самопрезентация): прием на работу (собеседование, встреча с руководителем), конкурс, аттестация, присвоение ученой степени и звания, получение награды, юбилей и торжественные даты.

Формы презентаций: выставка работ, конференция (семинар), прием, круглый стол, торжественный вечер (бенефис, банкет). Презентация организации: открытие организации или ее филиалов, ввод (нового здания производства, технопроцесса, продукта), реорганизация (слияние, укрупнение, разукрупнение), достижение в работе (новое изделие, сертификат качества), юбилей организации. Формы презентации: день открытых дверей, конференция, семинар, круглый стол, благотворительный вечер, прием, банкет. Презентация товара потенциальным клиентам: презентация по памяти (недостатки и преимущества), презентация по плану (по формуле), презентация с удовлетворением потребностей, презентация с решением проблемы (изучение-предложение). Программа презентации: деловая программа, культурная программа, банкет (прием). Документ личной презентации (резюме). Документ презентации организации. ели презентации. Этапы подготовки презентации: определение цели, анализ аудитории, разработка плана для презентации своих точек зрения. Выбор места презентации. Планирование речи на презентации.

Сценарий презентации: представление, видеофильм, сообщения (доклады), показ продукции фирмы, ответы на вопросы, выступление гостей, раздача подарков, фуршет. Стоимость мероприятия. Культура деловой дискуссии. Базовые принципы проведения деловой дискуссии: конструктивность дискуссии, альтернативная направленность, психологическая защищенность личности, адекватность восприятия. Типы и разновидности вопросов дискуссии.

Тема 10. Правила деловых отношений

Деловая беседа как процесс общения. Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры». Функции деловой беседы: аналитическая, дифференцированная, интегративная, коммуникативная, образовательная, процессуальная, практическая. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

1-ый подход к структуре деловой беседы. Процесс подготовки и проведения деловой беседы. Подготовка к беседе: определение цели, информационная подготовка, отработка формулировок понятий и суждений, определение последовательности и содержания аргументации, формирование состава участников, выбор времени и места проведения беседы. Моделирование хода беседы. Проведение беседы: начальный этап (создание благожелательной обстановки), основной этап (эффективное слушание, использование тактики постановки вопросов, применение правил вербальной и невербальной связи), этап выхода из беседы (своевременное и корректное завершение беседы).

2-ой подход к структуре деловой беседы: подготовка к деловой беседе. Установление места и времени встречи. Начало беседы: вступление в контакт. 4 метода приема для начала беседы: метод снятия напряжения, метод зацепки, метод стимулирования воображения, метод прямого подхода. Постановка проблемы и передача информации. Аргументирование. Опровержение доводов собеседника. Анализ альтернатив и поиск оптимального решения. Принятие решения. Фиксирование договоренности. Выход из контакта. Анализ результатов беседы. Роли поведения и тактика ведения беседы. 1-ая группа: «борец за свободу», «правдоруб», «кляузник», «хронический жалобщик». 2-ая группа: «самолюбивый человек», «казанская сирота», «догматик». 3-я группа: «лодырь», «нарушитель дисциплины», «лентяй», «прогульщик». 4-ая группа: «завистник», «кляузник», «ерш». 5-ая группа: «забывчивый», «инопланетянин». 6-ая группа: «сплетник», «связной», «информатор», «комментатор». 7-ая группа: «важная птица», «индивидуалист», «себе на уме», «наполеон». Способы прекращения разговора. Ошибки деловых бесед. Понятие служебное совещание. Виды совещаний: инструктивное, оперативное, проблемное.

Подготовка совещания, основные этапы. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Выработка повестки дня, определение круга участников и времени совещания. Определение места совещания. Принцип переменного состава участников совещания. Организация рабочей групп совещания и определение обязанностей и зон ответственности. Расчет сметы доходов и расходов совещания. Оповещение участников совещания: составление приглашения и его передача. Уточнение списка участников на основании повестки дня и ответов участников. Подготовка материалов для рассмотрения на совещании. Проведение организационных мероприятий. Проверка готовности помещения. Подготовка материалов участников совещания и их тиражирование. Проведение делового совещания. Встреча участников совещания. Регистрация участников. Регламент делового совещания. Проведение пленарного заседания. Вопросы к докладчикам. Проведение делового обеда. Секционные заседания в малых группах. Подведение итогов заседания. Культурная программа. Банкет для официальных участников. Этические требования, предъявляемые к совещаниям. Контроль исполнения решений совещаний. Ошибки, которые могут испортить совещание. Рекомендации ведущему совещанию. Рекомендации для приглашенных участников на совещание. Понятие «переговоры» и «деловые переговоры». Деловые переговоры: основы ведения переговоров, искусство управления людьми, социология и психология делового общения, деловые презентации. Проведение переговоров с деловыми партнерами. Четыре элемента

метода принципиальных переговоров: люди, интересы, варианты, критерии. Три фазы ведения переговоров. Первая фаза – подготовка к переговорам: определение проблем, решаемых на переговорах, установление цели и задач переговоров, анализ ситуации и возможных альтернатив решений, определение тактики переговоров. Вторая фаза – процесс переговоров: определение типа собеседника с помощью невербальных коммуникаций, реализация тактики (наступление, оборона, отступление), оценка ситуации по решению проблемы, формирование выводов. Третья фаза – анализ результатов: оформление результатов переговоров в письменном виде, реализация соглашения, контроль исполнения, приобретение навыков для последующих переговоров.

Техника ведения переговоров: негативная оценка, игнорирование, выспрашивание, замечание в ходе беседы, активное слушание, уточнение, проговаривание, перефразирование, дальнейшее развитие мыслей, описание своего эмоционального состояния, описание эмоционального состояния партнера, проведение промежуточных итогов.

5.3. Содержание практических (семинарских) занятий.

Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений

Тема 2. Этика деятельности организаций

Контрольные вопросы по теме:

1. В чем состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
2. Что такое авторитет руководителя?
3. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
4. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
5. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
6. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
7. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
8. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
9. Что такое морально-психологический климат коллектива?
10. Охарактеризуйте сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф. Фидлера.
11. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
12. Назовите общие функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
13. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний психологии?
14. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
15. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.
16. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?
17. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализации отношений с руководителем. В чем состоит техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем?
18. Раскройте сущность понятия «конфликт».
19. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
20. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
21. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
22. Что такое социальная ответственность организации?
23. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственность организации.
24. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
25. В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
26. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.

27. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организаций?
28. Что такое этические нормы в деятельности организации?
29. Назовите основные разделы правил этики организации.
30. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
31. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
32. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организации?
33. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
34. Какова цель разработки и каково содержание этических кодексов организаций?
35. В чем состоит сложность решения этических проблем в организациях?

Задание 1

Тест «Взаимоотношения с "трудным" руководителем» Сотрудник одного из подразделений компании обратился за помощью к психологу по вопросу своих взаимоотношений с непосредственным руководителем. Сотрудник жаловался на свое негативное отношение к работе, которое складывается во многом из-за того, что он воспринимает своего руководителя как «трудного», т.е. не обладающего высокими профессиональными качествами, а также качествами хорошего организатора. Какие из нижеперечисленных вариантов утверждений психолог предложил сотруднику в качестве итоговых рекомендаций:

1. Пример плохого руководителя может быть полезен для окружающих тем, что они познают:
 - а) как решать конфликты;
 - б) как не надо руководить;
 - в) как выполнять лишнюю работу;
 - г) как угождать руководителю;
 - д) как создавать неформальные группы.
2. Обострению отношений «трудного» руководителя с сотрудником способствует:
 - а) субъективное восприятие роли руководителя со стороны сотрудника;
 - б) знание сотрудником конфликтологии;
 - в) понимание сотрудником профессиональной роли руководителя;
 - г) изучение взаимосвязей отдела;
 - д) численность подразделения.
3. Из нижеперечисленных функций руководителя изначально вызывает негативную реакцию у подчиненных:
 - а) управление мотивацией;
 - б) консультационная помощь;
 - в) планирование работы;
 - г) критический разбор их действий;
 - д) организация трудового процесса.
4. Субъективное ощущение у подчиненных излишнего вмешательства в их текущую работу наиболее вероятно вызывает выполнение руководителем:
 - а) отчетности;
 - б) функций по управлению мотивацией;
 - в) работ по планированию;
 - г) работы по проведению совещания;
 - д) функции регулирования и контроля трудового процесса.

Правильные ответы

1 2 3 4

б а г д

Задание 2. Тест «помощь молодому руководителю»

Молодого руководителя стал волновать тот факт, что многие действия воспринимаются подчиненными негативно, развитие некоторых ситуаций напрямую ведет к стрессам и возникновению конфликтов. Молодой руководитель обратился за помощью к своим старшим, более опытным коллегам. Они попросили своего молодого коллегу описать те оценки, которые он давал своим подчиненным в различных ситуациях. В результате руководители пришли к некоторым выводам.

Попробуйте сформулировать их, выбирая наиболее правильные варианты нижеперечисленных:

1. Необъективная оценка со стороны руководителя следующих качеств и показателей работы наиболее вероятно ведет к конфликтной ситуации или сильному стрессу:

- а) результативность работы;
- б) профессиональное поведение;
- в) личностные качества, черты характера;
- г) организаторские способности;
- д) навыки планирования работ.

2. В наибольшей степени способствует развитию конфликта в действиях руководителя:

- а) неправильная расстановка сотрудников;
- б) ошибка в планировании работ;
- в) несвоевременный контроль;
- г) несправедливая оценка труда;
- д) излишняя частота совещаний.

3. Наиболее явным проявлением неуважения к личности подчиненного со стороны руководителя является:

- а) отсутствие контроля хода работ;
- б) повышение голоса при критической оценке;
- в) невнимание к личным проблемам;
- г) отсутствие на работе;
- д) просьба о сверхурочных работах.

4. Ошибкой руководителя, в наибольшей степени ведущей к конфликтам и стрессам, следует считать:

- а) несвоевременное выполнение указаний вышестоящего руководства;
- б) отсутствие необходимых форм учета;
- в) перекладывание ответственности за собственные неудачи на подчиненных;
- г) невнимание к разработке должностных инструкций;
- д) отсутствие похвалы подчиненных.

Правильные ответы:

1 2 3 4
в г б в

Задание 3

Тест «руководитель и подчиненный: взаимная адаптация» Исходя из прошлого опыта работы, руководитель службы управления персоналом ввел практику проведения программы адаптации при назначении новых, тем более недостаточно опытных, руководителей в подразделениях компании. Эта программа адаптации обычно предполагает

помощь руководителю в начальный период его работы со стороны различных уровней и звеньев оргструктуры. Руководитель службы управления персоналом поручил очередную программу соответствующих семинаров и ролевых игр сотруднику, ответственному за организацию адаптации. К участию в семинарах и ролевых играх он привлек работников компании, влияющих на деятельность новых руководителей. В процессе программы отрабатывались существенные вопросы их взаимодействия с сотрудниками. Укажите на наиболее важные, с вашей точки зрения, варианты выводов, к которым должны были прийти участники программы:

1. Наиболее типичной ошибкой подчиненных сотрудников, ведущей к

обострению отношений с руководителем, является:

- а) пренебрежение совместной ответственностью за результаты работы подразделения;
- б) невнимательное изучение должностной инструкции;
- в) установление неформальных отношений;
- г) отказ от каких-либо совместных мероприятий;
- д) пассивное участие в совещании.

2. Возникновению сложностей во взаимоотношениях при назначении нового руководителя в наибольшей степени способствует:

- а) длительная адаптация;
- б) ускоренная адаптация;
- в) неучастие опытных сотрудников в процессе адаптации;
- г) неучастие вышестоящего руководства в процессе адаптации;
- д) отсутствие внимания к адаптации со стороны руководителя смежного отдела.

3. Преодолению возникающих предпосылок конфликтной ситуации в отношениях с «трудным» руководителем должно помочь осознание сотрудником:

- а) своей непогрешимости;
- б) своего невысокого должностного положения;
- в) того, что цели его деятельности являются составной частью общей системы целей организации;
- г) недостаточной профессиональной роли руководителя;
- д) того, что он всегда может найти поддержку со стороны своих коллег.

4. Чтобы между руководителями и подчиненными было меньше точек негативного столкновения, сотрудники должны владеть навыками выполнения поручений. К ним относится:

- а) использование правил приема информации, необходимой для реализации поручений;
- б) разработка баланса прав и ответственности в описании должности;
- в) анализ форм представления отчетной документации;
- г) расчет времени, необходимого для подготовки к выполнению поручения;
- д) обращение к коллегам за разъяснениями по поводу своего индивидуального задания.

5. В случае возникновения стрессовой ситуации при чрезмерной нагрузке сотрудника, целесообразной линией его поведения будет:

- а) отказ от выполнения ряда задач;
- б) апелляция к другим сотрудникам отдела по поводу своей загруженности;
- в) совместная с руководителем расстановка приоритетов в решении задач;
- г) ускоренное выполнение работ с одновременным снижением их качества;
- д) задержка выполнения всех работ из-за их одновременной реализации.

Правильные ответы:

1 2 3 4 5
а в в а в

Тема 3. Этика деятельности руководителя

Контрольные вопросы по теме:

1. В чем состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
2. Что такое авторитет руководителя?
3. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.

4. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
5. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
6. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
7. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
8. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
9. Что такое морально-психологический климат коллектива?
10. Охарактеризуйте сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф. Фидлера.
11. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
12. Назовите общие функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
13. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний психологии?
14. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
15. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.
16. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?
17. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализации отношений с руководителем. В чем состоит техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем?
18. Раскройте сущность понятия «конфликт».
19. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
20. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
21. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Задание 1.

Задание 4.

Разберите ситуацию и ответьте на вопросы: Когда Гехана Рейзинга приняли на работу в качестве помощника бухгалтера в фирму 'Werner and Thompson, специализирующуюся на услугах по финансовому менеджменту, он наконец-то почувствовал облегчение. Гехан – дипломированный специалист по бухучету, чего с лихвой хватало для должности, на которую он претендовал, но его слабости – немецкий акцент и тихий характер. На Беатрис Вернер, одну из партнеров и менеджеров фирмы, его диплом и галантные манеры произвели сильное впечатление. Она уверила Гехана, что у него большой потенциал для продвижения по служебной лестнице, но в данный момент вакантной является только одна должность – должность помощника бухгалтера. Гехан, который искал работу уже много месяцев, согласился. Он готов был любой ценой проявить себя на новой работе. Непосредственным начальником Гехана стала Катти Путман, бухгалтер фирмы. Она говорила с сильным бостонским акцентом и к тому же очень быстро, что вполне соответствовало ее огромной нагрузке. Она сказала Г. Рейзингу, что ему придется привыкнуть к ее скорости работы, и чем быстрее, тем лучше. Вскоре стало очевидно, что Катти и Гехан не ладят. Менеджеру не хотелось повторять указания более одного раза, а подчиненный как бухгалтер был безупречен, но со ершено не умел поддерживать контакты с внешним миром (выполнение заданий требовало множества телефонных звонков клиентам). Катти был неприятен даже его ответ «нет проблем» на любые ее просьбы. Когда пришла пора составлять отчет о работе Гехана за три месяца, она обратилась за помощью к Беатрис Вернер. Проблемы в общении были налицо, а что делать, Катти не знала.

Б. Вернер уже знала о существовании проблемы. Да, по ведению банковских счетов и составлению финансовых отчетов к Г. Рейзингу не было претензий, но умение разговаривать по телефону и общаться с клиентами – обязанность любого работника фирмы. И в то же время Беатрис, которая сама была дочерью немецких эмигрантов, знала, что языковые и культурные барьеры можно преодолеть, необходимо лишь проявить настойчивость и терпение. Она давно подумывала о необходимости привлечения в рабочий коллектив выходцев из других стран, вот только сделать это никак не удавалось. Она была уверена, что Г. Рейзинг в будущем может стать ценным работником. Но сколько на это уйдет времени?

Что бы сделали вы?

1. Уволили бы Г. Рейзинга, объяснив это тем, что ему трудно работать с клиентами, хотя других претензий нет. Но для обеих сторон лучше прервать контракт сейчас, чем в будущем.
2. Перевели бы Г. Рейзинга под руководство другого бухгалтера, у которого имеется больше свободного времени на развитие его коммуникабельности и который оценил бы его знания бухгалтерского дела.
3. Создали бы в фирме новую должность, на которой Г. Рейзинг занимался бы составлением отчетов и ведением счетов сразу для нескольких бухгалтеров, а другие помощники занимались общением с клиентами. Но такое решение уменьшает возможности Г. Рейзинга на продвижение в должности.

Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.

Тема 5. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия.

Работа в группах.

Контрольные вопросы по теме:

1. Что такое деловая риторика?
2. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
3. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторически инструментарий, применяемый в риторике.
4. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
5. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
6. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
7. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
8. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
9. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
10. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
11. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
12. Что такое нереплексивное и рефлексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
13. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
14. Каковы принципы делового характера дискуссии?
15. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
16. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
17. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, ее громкости?
18. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?

Задание 1

Упражнение «Правила дискуссии»

В процессе своей профессиональной деятельности сотрудник одного из подразделений компании часто сталкивается с необходимостью участия в дискуссии, как с внешним, так и с внутренним окружением. При этом он стал замечать, что очень часто в процессе дискуссий возникают ситуации, приводящие стороны на грань конфликта или стресса. Сотрудник сформулировал для себя несколько принципов взаимодействия сторон во время дискуссии и понял, что он злоупотреблял одним из них. Это и приводило дискуссию к нежелательным результатам. Каким из приведенных ниже принципов, с вашей точки зрения, злоупотреблял сотрудник во время дискуссий:

- а) содействие возникновению альтернатив, множественности мнений;
- б) конструктивность критики;
- в) принцип равной безопасности или обеспечение психологической защищенности личности;
- г) непреклонность и жесткость собственной позиции;
- д) принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано.

Правильный ответ — г.

Задание 2

Упражнение «Принципы эффективного слушания»

Руководитель отдела связей с общественностью задумался над средствами повышения эффективности переговоров и дискуссий, которые он проводит с деловыми партнерами. Руководитель решил; изучить и практически использовать принципы и навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания собеседников.

По вашему мнению, какие из нижеперечисленных утверждений являются правильными.

1. Внимательное молчание и минимальная нейтральная словесная реакция относятся к элементам:

- а) нерефлексивного слушания;
- б) рефлексивного слушания;
- в) безразличного слушания;
- г) тактики постановки вопросов;
- д) моделирования беседы.

2. К видам обратной связи с говорящим при рефлексивном слушании не относятся:

- а) словесный сигнал о необходимости каких-либо высказываний;
- б) собственный пересказ основных мыслей собеседника;
- в) обобщение отдельных частей сообщения;
- г) отвлечение от основных вопросов беседы;
- д) реакция, отражающая восприятие чувств собеседника.

Правильные ответы

1 2

а г

Задание 3. «Восприятие словесных сообщений»

Руководитель подразделения провел совещание со всеми своими сотрудниками, на котором обратил внимание на неэффективные, порой на грани конфликта, споры и дискуссии между сотрудниками, а также с внешним окружением подразделения. Решено было сформулировать, внимательно изучить и неукоснительно использовать правила так называемого «эффективного слушания».

Что, на ваш взгляд, является верным в следующих утверждениях?

1. Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений не предполагают, что собеседник:

- а) сдерживает желание высказать поспешное суждение;
- б) не опровергает другую сторону, не вникнув до конца в ход рассуждений;
- в) не дает другой стороне закончить аргументацию высказываний;

- г) принимает во внимание мотивацию собеседника;
 - д) не акцентирует внимание на недостатках речи говорящего.
2. Нормы эффективного слушания собеседника предполагают, что одна из сторон:
- а) не пребывает в уверенности, что истина только на ее стороне;
 - б) отвлекается на несущественные моменты в ущерб главному;
 - в) проявляет желание высказать поспешное суждение;
 - г) настраивается заранее на несогласие с позицией другой стороны;
 - д) обращает внимание на нюансы внешности собеседника

Правильные ответы:

1 2

в а

Задание 4.

Разберите ситуацию «Проблемы вербальной коммуникации» и ответьте на вопросы.

Одна из проблем вербальной коммуникации связана с тем, что слова или выражения могут иметь двойной смысл. Эта особенность языка активно и пользуется в рекламном бизнесе, но для деловой среды она может стать серьезной помехой. Предлагаем обсудить следующие реальные истории. В одной из организаций ксерокс сильно грелся при использовании. В результате появилось сленговое выражение «сжечь документ», которое использовали для обозначения процесса копирования. Выражением пользовались все, пока новая секретарь не сожгла «по поручению» своего начальника важный документ, имевшийся в организации в единственном экземпляре.

В одном из цехов механического завода был старый станок, который иногда приходилось подгонять кувалдой. Однажды, когда станок расстроился и пошла бракованная продукция, мастер попросил работавшего на станке нового рабочего «раздолбить станок», имея в виду настройку станка. К выражениям старого мастера все давно привыкли, но молодой рабочий еще не успел войти в курс дела и понял все буквально. Определите виновника ситуации. Разработайте меры, позволяющие не допускать подобных ситуаций в будущем.

Задание 5.

Разберите ситуацию «Слухи в организации» и ответьте на вопросы:

В 2008 г. завод с многолетней историей переживал не самые лучшие времена. Экономическое неблагополучие, отсутствие каких-либо перспектив, казалось, само по себе является благодатной почвой для возникновения и распространения пассивных настроений, но данная ситуация усугублялась еще и тем, что руководство не отступало от своей закрытой информационной политики.

Работникам не было известно, что происходит в настоящее время и что ожидает завод и всех их в будущем. Постоянные переживания из-за неопределенности ситуации не могли не сказаться на эмоциональном состоянии и поведении людей. Были распространены апатия и подавленность, часто слышалось «мы здесь не хозяева, от нас ничего не зависит». Средний возраст персонала составлял около 45 лет (две трети работников это люди пенсионного или предпенсионного возраста), отмечалась высокая текучесть кадров.

Большинство сотрудников занималось постепенным растаскиванием заводского имущества, а среди рабочих часто можно было наблюдать в конце дня алкогольное опьянение. Относительно высокая заработная плата рассматривалась большинством из них как «моральная компенсация» за неопределенность, отсутствие перспектив, а также за скрытность руководства и его «глухоту» к опасениям, предложениям и пожеланиям рабочих.

Определите, какую роль сыграли слухи в решении проблем организации?

Сформулируйте предложения по рестройке процессов коммуникации.

Объясните, можно ли считать слухи полноправным каналом коммуникации в любой организации? Могут ли слухи быть полезны? Каким было отношение руководства к слухам в данной ситуации?

Тема 6. Невербальное общение

Занятие проводится в форме учебного тренинга.

Контрольные вопросы по теме:

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
2. Назовите функции невербальных коммуникаций?
3. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
4. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
5. Раскройте сущность невербального общения.
6. Приведите классификацию невербальных средств общения.
7. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
8. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
9. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
10. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
11. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
12. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
13. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?

Задание 1.

Подготовиться к докладам по теме «Язык жестов». Темы докладов:

1. Общие понятия о языке жестов.
2. Территории и зоны.
3. Жесты ладонями.
4. Жесты кистями и руками.
5. Жесты «рука к лицу».
6. Барьеры из рук.
7. Барьеры из ног.
8. Другие популярные жесты и действия.
9. Сигналы глазами.
10. Жесты и сигналы ухаживания.
11. Сигары, сигареты, трубки и очки.
12. Жесты, указывающие на собственность.
13. Зеркальные жесты.
14. Поклоны и реверансы.
15. Установка столов и стульев при переговорах.
16. Показатели власти.
17. Особенности языка тела различных наций.

Тема 7. Дистанционное общение

Контрольные вопросы по теме:

1. В чем сходство и различие между очной деловой беседой и телефонным разговором?
2. Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
3. Раскройте основные этические нормы поведения, связанные с необходимостью эффективно принять или передать информацию в процессе телефонного разговора.
4. Что такое деловое письмо?
5. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
6. Охарактеризуйте требования по содержанию деловых писем.

Задание 1.

Ситуация «Составление резюме»

Молодой специалист, окончивший вуз по специальности «Менеджмент», прочитал в газете объявление о наборе в организацию специалистов его профиля. В объявлении излагается просьба составить резюме и представить его работодателю.

Необходимо составить резюме по нижеприведенной схеме.

Личные сведения

Возраст

Семейное положение

Цель

Опишите, на какую должность Вы претендуете.

Ваши пожелания по поводу будущей работы

Образование в обратном хронологическом порядке (укажите год окончания) название учебного заведения

Факультет, основные дисциплины

Укажите также любое дополнительное образование

Опыт работы в обратном хронологическом порядке название организации

Должность, основные обязанности, укажите иностранные языки, которыми вы владеете и уровень их знания

Навыки работы на компьютере

Укажите программное обеспечение, которым вы владеете

Дополнительные сведения

Наличие водительских прав

Общественная деятельность

Интересы

Тема 8. Манипуляции в общении

Контрольные вопросы по теме:

1. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете?
2. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
3. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
4. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов?
5. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
6. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?
7. Каковы особенности манипуляций, используемых в переговорном процессе, и способов их нейтрализации?
8. Какие качества определяют уровень личного обаяния? Почему аргументы обаятельного собеседника обладают большей убедительностью?
9. В чем состоит сущность приемов «Я-утверждение», «Мы-высказывание», «Вы-подход»? В каких случаях они используются?
10. Какие конфликтогенные действия вы знаете?

Задание 1.

Упражнение «Развитие эмпатии»

1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.

2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда — другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.

3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.

4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам думается, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?

5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?

6. Если вы хотите развивать свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать:

- обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние;

- научитесь слушать других людей;

- перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?

- наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?

- когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет развить способность идентифицировать себя с другими лицами.

7. Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину:

а) изображающую радостные события;

б) изображающую печальные или трагические события.

Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

Задание 2

Упражнение «Манипулятивные приемы», используемые на переговорах»

Ниже перечислены приемы, которые демонстрируют открытость и способствуют конструктивному диалогу, а также приемы и действия, которые приводят к закрытию позиции и тупику на переговорах. Рассортируйте изложенные ниже приемы на конструктивные и деструктивные. Подберите семь таких пар, чтобы с каждым позитивным приемом соседствовал его антипод. Те и другие приемы перемешаны:

1. Полагать, что вы знаете все, что необходимо для формирования позиции и решения проблемы; всегда иметь наготове ответ.

2. Высказывать ваши выводы как аксиомы.

3. Видеть все многообразие вариантов решения, быть готовым к поиску промежуточных, компромиссных решений.

4. Затрачивать основные усилия на защиту собственных взглядов.

5. Быть открытым по отношению к аргументам и взглядам, которые могут изменить вашу оценку.

6. Высказывать заключения как гипотезы, нуждающиеся в подтверждении.

7. Выяснять, какая аргументация стоит за взглядами вашего оппонента.

8. Высказывать взгляды в абстрактных, оценочных выражениях.

9. Слушать с целью сравнения и опровержения.

10. Формулировать вопрос с точки зрения верно или неверно.

11. Обговаривать свои аргументы и объяснять оппоненту, что привело вас к данным умозаключениям.

12. Активно слушать, демонстрировать готовность встать на место оппонента и понять его, прежде чем переходить к решению проблемы.

13. Цепляться за аргументы, которые подтверждают собственную оценку.

14. Доносить до оппонента, что вы не считаете свою позицию неопровержимой и окончательной.

Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений

Тема 9 . Публичное выступление

Контрольные вопросы по теме:

1. Как следует понимать хронологический принцип группировки правил подготовки к выступлению?

2. Что может включать предварительная отработка навыков риторики?

3. Какой должна быть структура выступления?

4. Каковы целесообразные формы использования цифрового материала?
5. Каким образом следует совершенствовать навыки поведения во время выступления?

Задание 1.

1. Подготовьтесь к выступлению перед своей группой по теме: «Известные ораторы античности». Рассчитайте время на подготовку доклада из расчета, что к выступлению лучше начинать готовить за 5-7 дней до предполагаемой даты выступления.

Задание 2.

Рассчитайте время выступления, исходя из общего времени, отведенного на выступление не более 10 минут.

Элементы выступления Время, мин.

Представление выступающего и темы выступления

Вступление

Изложение содержания первого вопроса

Изложение содержания второго вопроса

Заключение

Резерв времени (для ответов на вопросы)

Тема 11. Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия.

Контрольные вопросы по теме:

1. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
2. В чем выражается значимость правил критики?
3. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
4. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
5. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
6. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
7. Назовите основные принципы восприятия критики.

Задание 1.

Как показывает опыт, наибольший эффект достигается при использовании различных видов критических высказываний в зависимости от ситуации и особенностей личности, на которую направлена критика:

Виды критических высказываний

Критика-похвала

Безличная критика

Критика-озабоченность

Критика-сопереживание

Критика-сожаление

Критика-удивление

Критика-смягчение

Критика-предупреждение

Критика-требование

Подбадривающая критика

Критика-упрек

Критика-надежда

Критика-аналогия

Критика-замечание

Критика-вопрос

Критика-опасение

5.4. Самостоятельная работа студента.

В процессе освоения учебной дисциплины «Деловая этика» студенты выполняют следующие виды самостоятельной работы: изучают теоретический материал по учебникам и учебным пособиям; готовятся к практическим занятиям; готовят рефераты по дополнительной литературе; выполняют задания; решают тесты, задачи; готовятся к зачету.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
	Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений		
1.	Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>2. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>1. URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная_библиотека_психология_общения</p> <p>2. URL: http://flogiston.ru/library-онлайн_библиотека</p> <p>3. URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, дискуссия по решению заданий к теме, решение тестового задания №2

2.	Тема 2. Этика деятельности организаций	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>4. URL: http://student-library.net/load/delovoe_obschenie/29- электронная библиотека психология общения</p> <p>5. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>6. URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат, подготовка к тренингу, решение тестового задания №3</p>
3.	Тема 3. Этика деятельности руководителя	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат решение тестового задания №4</p>

		<p>2. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
	Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.		
4.	Тема 4. Деловое общение и управление им.	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре
5.	Тема 5. Вербальное общение процессе убеждающего воздействия	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный //</p>	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
6.	Тема 6. Невербальное общение	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная</p>	Реферат, выполнение заданий по теме

		библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library - онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь	
7.	Тема 7. Дистанционное общение	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obschenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах
8.	Тема 8. Манипуляции в общении	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах

		<p>2. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>1. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
	Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений		
9.	Тема 9 . Публичное выступление	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>
10.	Тема 10. Правила деловых отношений	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме,</p>

		<p>4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>подготовка к учебному диалогу</p>
11.	<p>Тема 11. Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы:</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>

	URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29 -электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library - онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь	
--	---	--

5.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
 Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)

Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
 Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая

документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

5.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Деловая этика». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы студентов* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных

средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к **тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;

- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

5.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного обучения	Количество часов
1.	Вербальное общение	семинар	Решение задач, работа в группах	2
2.	Невербальное общение	семинар	Учебный тренинг	2
3.	Манипуляции в общении	лекция	Презентация	2
Итого:				6

6. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа, в т. ч. контактная работа с преподавателем – лекционные занятия – 8 часов, практические занятия – 10 часов, форма контроля – зачет (4 часа).

Самостоятельная работа 50 часов.

6.1. Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		контактная работа		Самостоятельная работа	Всего
		Лекции	Практические занятия		
Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений					
1.	Природа и сущность этики деловых отношений	2	-	4	6
2.	Этика деятельности организаций		2	4	6
3.	Этика деятельности руководителя	2	2	4	8
Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.					
4.	Деловое общение и управление им.	2	-	4	6
5.	Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия		2	4	6
6.	Невербальное общение	2	2	4	8
7.	Дистанционное общение			4	4
8.	Манипуляции в общении			4	4
Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений					
9.	Публичное выступление	-	2	4	6
10.	Правила деловых отношений	-	-	4	4
11.	Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия	-	-	10	10
Вид промежуточной аттестации		зачет			4
Всего часов		8	10	50	72

6.2. Содержание лекционных занятий

Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений.

Формирование и история этики. Сущность этики деловых отношений. Взаимосвязь этики с другими дисциплинами: социология, культурология, психология, конфликтология, основы менеджмента и др. Элементы деловой этики: правила поведения, принципы делового общения, закономерности межличностных отношений, личные и трудовые права сотрудников, стиль руководства, культура управления, деловая философия, служебные взаимоотношения, разрешение конфликтов, моральные нормы общества.

Разновидности этики: государственная этика, социальная этика, производственная этика, управленческая этика, коммерческая этика, этика теневого бизнеса, деловая этика разных культур, деловая риторика, этика дистанционного общения, коммуникации,

дипломатический этикет, светский этикет. Важность этики деловых отношений в современном бизнесе. Взаимосвязь этики и деловой этики. Основные принципы и закономерности деловых отношений.

Определение принципов этики деловых отношений. Три положения, на которых основывается современная деловая этика. Десять принципов Л. Хосмера. Декларация Ко – “Принципы бизнеса”. Главные принципы международного бизнеса. Ключевые принципы взаимоотношений на микроуровне. Принципы взаимоотношений организации с покупателями. Принципы отношений организации с владельцами (инвесторами). Принципы отношений организации с персоналом. Общие закономерности межличностных отношений.

Закономерность неопределенного отклика. Механизм действия закономерности неопределенного отклика на основе теории ожиданий Виктора Врума. Механизм действия закономерности неопределенного отклика на основе модели Портера-Лоулера. Закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки.

Закономерность искажения смысла информации. Закономерность психологической самозащиты. Этические проблемы деловых отношений. Деловые отношения между организациями. Деловые отношения между организациями и государством. Деловые отношения между организациями-производителями и потребителями. Деловые отношения между организациями и владельцами (инвесторами). Деловые отношения между организациями и местным сообществом. Деловые отношения между организациями и окружающей средой.

Тема 3. Этика деятельности руководителя

Этические нормы организации и этика руководителя. Определение этических норм. Авторитет руководителя. Характеристика отношений между руководителем и подчиненными. Факторы, влияющие на авторитет руководителя.

Правила общения руководителей с людьми. Основные качества сильного руководителя. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный, смешанный. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Определение коллектива, личности, индивидуальности. Производственный коллектив и его основные функции: экономическая и социальная. Основные этапы формирования и развития коллектива. Морально-психологический климат коллектива. Основные способы регулирования межличностных отношений в коллективе. Определение межличностной совместимости.

Лидер и руководитель. Конформизм. Внешний облик делового человека. Общие правила внешнего облика делового мужчины. Особенности внешнего облика деловой женщины. Нормы этичного поведения руководителя. Культура профессионального поведения руководителя. Этика взаимоотношений с “трудным” руководителем. Понятие делового конфликта. Причины возникновения делового конфликта. Этика решения спорных вопросов конфликтных ситуаций.

Сущностные свойства конфликта. Основные причины конфликтов в деятельности персонала. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Принципы разрешения конфликтов. Методы преодоления конфликтов. Правила противодействия возникновения конфликтов. Нормы в решении конфликтных ситуациях. Нравственные нормы. Религиозные нормы. Нормы права. Политические нормы.

Раздел II. ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Тема 4. Деловое общение и управление им

Общение как социально-психологическая категория. Сущность общения. Три стороны процесса общения. Коммуникативная сторона общения; три формы барьеров общения. Интерактивная сторона общения; сотрудничество, противоборство, уклонение от взаимодействия, однонаправленное содействие, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие. Перцептивная сторона общения; механизмы перцепции.

Коммуникативная культура в деловом общении. Сущность коммуникативной культуры. Нравственные требования к общению: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Культура речи, три стороны культуры речи: содержательная, выразительная, побудительная. Показатели культуры речи. Виды делового общения, его сущность. Служебное общение. Прямое и косвенное деловое общение. Вербальное и невербальное деловое общение.

Три основных стиля общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Основные формы реализации делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, спор, деловое совещание, публичное выступление, деловая переписка. Методы воздействия в деловом общении: поощрение, критика, наказание. Специфика делового общения в разных отраслях экономики.

Управление деловым общением, его сущность. Функции делового общения. Социально-психологические методы управления общением: заражение, внушение, подражание, убеждение, принуждение. Факторы, определяющие стиль общения. Виды делового общения: менторское, информационное, конфронтационное. Принципы делового общения.

Тема 5. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия.

Понятие «риторика». Основы деловой риторики как искусства красноречия. Принципы речевого этикета: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Инструменты риторики: эффект визуального имиджа, эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект квантового выброса информации, эффект интонации и паузы, эффект художественной выразительности, эффект релаксации, эффект дисперсии, эффект художественной выразительности, Культура речи в деловом общении.

Этика приветствий и представлений. Этика использования средств выразительности деловой речи: варьирование тональностью выступления, выделение главных мыслей. Стилистические формы средств выразительности деловой речи: постановка в ходе выступления риторических вопросов, использование формы диалога, призыв к действиям, включение образных сравнений, поговорок, использование примеров, применение повторов, демонстрация заинтересованности и убежденности. Культура дискуссии. Понятие «дискуссия».

Виды дискуссий: аподиктическая, эристическая, софистическая. Понятие «спор». Спор как фаза негативного развития дискуссии. Принципы дискуссии: принцип децентрической направленности в дискуссии, конструктивность критики, принцип равной безопасности, принцип адекватности.

Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений. Виды вопросов в ходе дискуссии: открытые, закрытые, зеркальные, контрвопросы, эстафетные, альтернативные, гипотетические, обходные. Особенности речевого поведения. Характеристики речевого поведения: качество голоса, манера речи; скорость речи, громкость голоса; произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение.

Тема 6. Невербальное общение.

Понятие невербального общения. Системы невербальных коммуникаций: визуальная акустическая, тактильная, ольфакторная.

Визуальная система: жесты, мимика, позы, кожные реакции, пространственно-временная организация общения, контакт глазами, вспомогательные средства общения (особенности телосложения, использование средств преобразования природного телосложения). Акустическая система: паралингвистическая система (темп голоса, его диапазон, тональность), экстралингвистическая система (покашливание, смех, плач, темп речи). Тактильная система: прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.

Ольфакторная система: запахи. Невербальные знаки и их виды: интенциональные и неинтенциональные. Кинесические особенности невербального общения. Классификация невербальных средств общения.

Кинесические средства – экспрессивно-выразительные движения (поза, жест, мимика, походка) и визуальный контакт. Понятие «жесты». Мимические коды эмоциональных состояний.

Просодические и экстралингвистические средства – интонация, громкость, тембр, паузы, вздох, смех, плач, кашель. Понятия «просодика» и «экстралингвистика».

Такесические средства – рукопожатие, поцелуй, похлопывание. Проксемические средства – ориентация, дистанция. Визуальный контакт: деловой взгляд, светский взгляд, интимный взгляд, взгляд поверх очков, взгляд искоса, быстрые, повторяющиеся взгляды. «Язык» глаз проявляется в следующих деталях: степень открытости глаз, направление взгляда, движение глаз.

Проксемические особенности невербального общения. Дистанции и их зоны. Взаимная ориентация людей в пространстве: позиция непринужденного общения, позиция сотрудничества, соревновательно- оборонительная позиция, независимая позиция.

Тема 7. Дистанционное общение

Этические нормы телефонного разговора. Основные правила телефонного этикета. Телефонные переговоры. Рекомендации по телефонным переговорам: подготовка к разговору, начало разговора, продолжение разговора, запись разговора, уточнение информации, переключение на другого абонента, завершение разговора, работа после звонка, звонки в Ваше отсутствие.

Правила пользования мобильной связью. арушения делового этикета при использовании мобильного телефона. Классификация сотовых аппаратов: телефоны начального аппарата, модели среднего класса, защищенные от внешнего воздействия аппараты, телефоны бизнес-класса, имиджевые аппараты, гибридные устройства. Основные функции современных сотовых телефонов. SMS. SMS и грамотность. Факсимильные и электронные сообщения.

Факсимильная связь. Сетевой этикет (e-mail). Адреса и персональные имена. Тема письма. Длина, содержание и формат письма. Ответы. Подписи. Простые правила вежливости. «Смайлики» (визуальные изображения). Виды деловой корреспонденции: торговые соглашения, сделки, ответные письма с благодарностью, поздравления, требования и запросы, соболезнования. Две категории деловой корреспонденции: формальные и неформальные.

Деловое письмо. Общие требования написания деловых писем. Требования к содержанию деловых писем. Структура делового письма. Культура деловой переписки. Принципы культуры деловой переписки. Три вида официальной корреспонденции. Официальная переписка между государственными органами различных стран, посольствами и иностранными правительствами. Деловые письма. Служебные письма. Входящая и исходящая корреспонденция. Правила оформления деловой корреспонденции. Работа с деловой корреспонденцией. Три группы входящих деловых бумаг. Составление письма-отказа. Составление искового заявления. Составление жалобы. Составление резюме. Структура резюме.

Тема 8. Манипуляции в общении

Занятие проводится в форме презентации.

Понятие «манипуляция». Характеристики манипуляций как метода воздействия на партнера. Склонность к использованию манипуляций в общении. Группы людей, подверженных манипулятивному воздействию.

Три группы уловок-манипуляций: организационно-процедурные манипуляции, психологические манипуляции, логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляции: отслеживание изменений ситуации, анализ механизмов манипулятивного воздействия.

Способы нейтрализации манипулятивных уловок: открытое объявление о недопустимости использования манипуляций, разоблачение уловки, повторное напоминание о недопустимости использования уловок, информационный диалог, конструктивная критика, цивилизованная конфронтация, уловка на уловку. Манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости» (способы поведения, ожидаемая реакция, способ противодействия).

Манипуляции, направленные на уничтожение оппонента (способ поведения, ожидаемая реакция, способ противодействия). Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Три группы качеств, определяющих уровень личного обаяния. Рекомендации для усиления личного обаяния. Приемы, стимулирующие общение. Слова и действия, приводящие к конфликту (конфликтогенов).

Раздел III. ПРАВИЛА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.

Тема 9. Публичное выступление

Правила подготовки публичного выступления. Три группы правил подготовки к публичному выступлению. Предварительная отработка навыков риторики: выступление перед воображаемой группой слушателей

Непосредственная подготовка к публичному выступлению. Общие рекомендации по подготовке текста выступления. Элементы подготовки к выступлению: исходные материалы, тема выступления, главная идея, качество информации, план выступления, письменная запись выступления, репетиция выступления. Структура выступления: вступление, краткая история рассматриваемого вопроса, тенденции развития проблемы, накопленный опыт, предложения по решению проблемы, заключение. Расчет времени на подготовку выступления.

Расчет времени выступления. Технология публичного выступления. Правила изучения навыков поведения во время выступления. Предложения, с которых нельзя начинать выступление. Выступление по радио и телевидению. Презентация и ее смысл. Личная презентация (самопрезентация): прием на работу (собеседование, встреча с руководителем), конкурс, аттестация, присвоение ученой степени и звания, получение награды, юбилей и торжественные даты.

Формы презентаций: выставка работ, конференция (семинар), прием, круглый стол, торжественный вечер (бенефис, банкет). Презентация организации: открытие организации или ее филиалов, ввод (нового здания производства, технопроцесса, продукта), реорганизация (слияние, укрупнение, разукрупнение), достижение в работе (новое изделие, сертификат качества), юбилей организации. Формы презентации: день открытых дверей, конференция, семинар, круглый стол, благотворительный вечер, прием, банкет. Презентация товара потенциальным клиентам: презентация по памяти (недостатки и преимущества), презентация по плану (по формуле), презентация с удовлетворением потребностей, презентация с решением проблемы (изучение-предложение). Программа презентации: деловая программа, культурная программа, банкет (прием). Документ личной презентации (резюме). Документ презентации организации. ели презентации. Этапы подготовки презентации: определение цели, нализ аудитории, разработка плана для презентации своих точек зрения. Выбор места презентации. Планирование речи на презентации.

Сценарий презентации: представление, видеофильм, сообщения (доклады), показ продукции фирмы, ответы на вопросы, выступление гостей, раздача подарков, фуршет. Стоимость мероприятия. Культура деловой дискуссии. Базовые принципы проведения деловой дискуссии: конструктивность дискуссии, альтернативная направленность, психологическая защищенность личности, адекватность восприятия. Типы и разновидности вопросов дискуссии.

Тема 10. Правила деловых отношений

Деловая беседа как процесс общения. Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры». Функции деловой беседы: аналитическая, дифференцированная, интегративная, коммуникативная, образовательная, процессуальная, практическая. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

1ый подход к структуре деловой беседы. Процесс подготовки и проведения деловой беседы. Подготовка к беседе: определение цели, информационная подготовка, отработка формулировок понятий и суждений, определение последовательности и содержания аргументации, формирование состава участников, выбор времени и места проведения беседы. Моделирование хода беседы. Проведение беседы: начальный этап (создание благоприятной обстановки), основной этап (эффективное слушание, использование тактики постановки вопросов, применение правил вербальной и невербальной связи), этап выхода из беседы (своевременное и корректное завершение беседы).

2-ой подход к структуре деловой беседы: подготовка к деловой беседе. Установление места и времени встречи. Начало беседы: вступление в контакт. 4 метода приема для начала беседы: метод снятия напряжения, метод зацепки, метод стимулирования воображения, метод прямого подхода. Постановка проблемы и передача информации. Аргументирование. Опровержение доводов собеседника. Анализ альтернатив и поиск

оптимального решения. Принятие решения. Фиксирование договоренности. Выход из контакта. Анализ результатов беседы. Роли поведения и тактика ведения беседы. 1-ая группа: «борец за свободу», «правдоруб», «кляузник», «хронический жалобщик». 2-ая группа: «самолюбивый человек», «казанская сирота», «догматик». 3-я группа: «лодырь», «нарушитель дисциплины», «лентяй», «прогульщик». 4-ая группа: «завистник», «кляузник», «ерш». 5-ая группа: «забывчивый», «инопланетянин». 6-ая группа: «сплетник», «связной», «информатор», «комментатор». 7-ая группа: «важная птица», «индивидуалист», «себе на уме», «наполеон». Способы прекращения разговора. Ошибки деловых бесед. Понятие служебное совещание. Виды совещаний: инструктивное, оперативное, проблемное.

Подготовка совещания, основные этапы. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Выработка повестки дня, определение круга участников и времени совещания. Определение места совещания. Принцип переменного состава участников совещания. Организация рабочей групп совещания и определение обязанностей и зон ответственности. Расчет сметы доходов и расходов совещания. Оповещение участников совещания: составление приглашения и его передача. Уточнение списка участников на основании повестки дня и ответов участников. Подготовка материалов для рассмотрения на совещании. Проведение организационных мероприятий. Проверка готовности помещения. Подготовка материалов участников совещания и их тиражирование. Проведение делового совещания. Встреча участников совещания. Регистрация участников. Регламент делового совещания. Проведение пленарного заседания. Вопросы к докладчикам. Проведение делового обеда. Секционные заседания в малых группах. Подведение итогов заседания. Культурная программа. Банкет для официальных участников. Этические требования, предъявляемые к совещаниям. Контроль исполнения решений совещаний. Ошибки, которые могут испортить совещание. Рекомендации ведущему совещание. Рекомендации для приглашенных участников на совещание. Понятие «переговоры» и «деловые переговоры». Деловые переговоры: основы ведения переговоров, искусство управления людьми, социология и психология делового общения, деловые презентации. Проведение переговоров с деловыми партнерами. Четыре элемента

метода принципиальных переговоров: люди, интересы, варианты, критерии. Три фазы ведения переговоров. Первая фаза – подготовка к переговорам: определение проблем, решаемых на переговорах, установление цели и задач переговоров, анализ ситуации и возможных альтернатив решений, определение тактики переговоров. Вторая фаза – процесс переговоров: определение типа собеседника с помощью невербальных коммуникаций, реализация тактики (наступление, оборона, отступление), оценка ситуации по решению проблемы, формирование выводов. Третья фаза – анализ результатов: оформление результатов переговоров в письменном виде, реализация соглашения, контроль исполнения, приобретение навыков для последующих переговоров.

Техника ведения переговоров: негативная оценка, игнорирование, выпрашивание, замечание в ходе беседы, активное слушание, уточнение, проговаривание, перефразирование, дальнейшее развитие мыслей, описание своего эмоционального состояния, описание эмоционального состояния партнера, проведение промежуточных итогов.

5.3. Содержание практических (семинарских) занятий.

Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений

Тема 2. Этика деятельности организаций

Контрольные вопросы по теме:

1. В чем состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
2. Что такое авторитет руководителя?
3. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
4. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
5. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель

- при общении с людьми.
6. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
 7. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
 8. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
 9. Что такое морально-психологический климат коллектива?
 10. Охарактеризуйте сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф. Фидлера.
 11. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
 12. Назовите общие функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
 13. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний психологии?
 14. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
 15. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.
 16. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?
 17. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализации отношений с руководителем. В чем состоит техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем?
 18. Раскройте сущность понятия «конфликт».
 19. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
 20. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
 21. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
 22. Что такое социальная ответственность организации?
 23. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственность организации.
 24. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
 25. В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
 26. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.
 27. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организаций?
 28. Что такое этические нормы в деятельности организации?
 29. Назовите основные разделы правил этики организации.
 30. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
 31. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
 32. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организации?
 33. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
 34. Какова цель разработки и каково содержание этических кодексов организаций?
 35. В чем состоит сложность решения этических проблем в организациях?

Тест «Взаимоотношения с "трудным" руководителем» Сотрудник одного из подразделений компании обратился за помощью к психологу по вопросу своих взаимоотношений с непосредственным руководителем. Сотрудник жаловался на свое негативное отношение к работе, которое складывается во многом из-за того, что он воспринимает своего руководителя как «трудного», т.е. не обладающего высокими профессиональными качествами, а также качествами хорошего организатора. Какие из нижеперечисленных вариантов утверждений психолог предложил сотруднику в качестве итоговых рекомендаций:

1. Пример плохого руководителя может быть полезен для окружающих тем, что они познают:

- а) как решать конфликты;
- б) как не надо руководить;
- в) как выполнять лишнюю работу;
- г) как угождать руководителю;
- д) как создавать неформальные группы.

2. Обострению отношений «трудного» руководителя с сотрудником способствует:

- а) субъективное восприятие роли руководителя со стороны сотрудника;
- б) знание сотрудником конфликтологии;
- в) понимание сотрудником профессиональной роли руководителя;
- г) изучение взаимосвязей отдела;
- д) численность подразделения.

3. Из нижеперечисленных функций руководителя изначально вызывает негативную реакцию у подчиненных:

- а) управление мотивацией;
- б) консультационная помощь;
- в) планирование работы;
- г) критический разбор их действий;
- д) организация трудового процесса.

4. Субъективное ощущение у подчиненных излишнего вмешательства в их текущую работу наиболее вероятно вызывает выполнение руководителем:

- а) отчетности;
- б) функций по управлению мотивацией;
- в) работ по планированию;
- г) работы по проведению совещания;
- д) функции регулирования и контроля трудового процесса.

Правильные ответы

- 1 2 3 4
б а г д

Задание 2. Тест «помощь молодому руководителю»

Молодого руководителя стал волновать тот факт, что многие действия воспринимаются подчиненными негативно, развитие некоторых ситуаций напрямую ведет к стрессам и возникновению конфликтов. Молодой руководитель обратился за помощью к своим старшим, более опытным коллегам. Они попросили своего молодого коллегу описать те оценки, которые он давал своим подчиненным в различных ситуациях. В результате руководители пришли к некоторым выводам.

Попробуйте сформулировать их, выбирая наиболее правильные варианты из нижеперечисленных:

1. Необъективная оценка со стороны руководителя следующих качеств и показателей работы наиболее вероятно ведет к конфликтной ситуации или сильному стрессу:

- а) результативность работы;
- б) профессиональное поведение;
- в) личностные качества, черты характера;
- г) организаторские способности;
- д) навыки планирования работ.

2. В наибольшей степени способствует развитию конфликта в действиях руководителя:

- а) неправильная расстановка сотрудников;
- б) ошибка в планировании работ;
- в) несвоевременный контроль;
- г) несправедливая оценка труда;
- д) излишняя частота совещаний.

3. Наиболее явным проявлением неуважения к личности подчиненного со стороны руководителя является:

- а) отсутствие контроля хода работ;
- б) повышение голоса при критической оценке;
- в) невнимание к личным проблемам;
- г) отсутствие на работе;
- д) просьба о сверхурочных работах.

4. Ошибкой руководителя, в наибольшей степени ведущей к конфликтам и стрессам, следует считать:

- а) несвоевременное выполнение указаний вышестоящего руководства;
- б) отсутствие необходимых форм учета;
- в) перекладывание ответственности за собственные неудачи на подчиненных;
- г) невнимание к разработке должностных инструкций;
- д) отсутствие похвалы подчиненных.

Правильные ответы:

- 1 2 3 4
в г б в

Задание 3

Тест «руководитель и подчиненный: взаимная адаптация» Исходя из прошлого опыта работы, руководитель службы управления персоналом ввел практику проведения программы адаптации при назначении новых, тем более недостаточно опытных, руководителей в подразделениях компании. Эта программа адаптации обычно предполагает

помощь руководителю в начальный период его работы со стороны различных уровней и звеньев оргструктуры. Руководитель службы управления персоналом поручил очередную программу соответствующих семинаров и ролевых игр сотруднику, ответственному за организацию адаптации. К участию в семинарах и ролевых играх он привлек работников компании, влияющих на деятельность новых руководителей. В процессе программы отрабатывались существенные вопросы их взаимодействия с сотрудниками. Укажите на наиболее важные, с вашей точки зрения, варианты выводов, к которым должны были прийти участники программы:

1. Наиболее типичной ошибкой подчиненных сотрудников, ведущей к обострению отношений с руководителем, является:

- а) пренебрежение совместной ответственностью за результаты работы подразделения;
- б) невнимательное изучение должностной инструкции;
- в) установление неформальных отношений;
- г) отказ от каких-либо совместных мероприятий;
- д) пассивное участие в совещании.

2. Возникновению сложностей во взаимоотношениях при назначении нового руководителя в наибольшей степени способствует:

- а) длительная адаптация;
- б) ускоренная адаптация;
- в) неучастие опытных сотрудников в процессе адаптации;
- г) неучастие вышестоящего руководства в процессе адаптации;
- д) отсутствие внимания к адаптации со стороны руководителя смежного отдела.

3. Преодолению возникающих предпосылок конфликтной ситуации в отношениях с «трудным» руководителем должно помочь осознание

сотрудником:

- а) своей непогрешимости;
- б) своего невысокого должностного положения;
- в) того, что цели его деятельности являются составной частью общей системы целей организации;
- г) недостаточной профессиональной роли руководителя;
- д) того, что он всегда может найти поддержку со стороны своих коллег.

4. Чтобы между руководителями и подчиненными было меньше точек негативного столкновения, сотрудники должны владеть навыками выполнения поручений. К ним относится:

- а) использование правил приема информации, необходимой для реализации поручений;
- б) разработка баланса прав и ответственности в описании должности;
- в) анализ форм представления отчетной документации;
- г) расчет времени, необходимого для подготовки к выполнению поручения;
- д) обращение к коллегам за разъяснениями по поводу своего индивидуального задания.

5. В случае возникновения стрессовой ситуации при чрезмерной нагрузке сотрудника, целесообразной линией его поведения будет:

- а) отказ от выполнения ряда задач;
- б) апелляция к другим сотрудникам отдела по поводу своей загруженности;
- в) совместная с руководителем расстановка приоритетов в решении задач;
- г) ускоренное выполнение работ с одновременным снижением их качества;
- д) задержка выполнения всех работ из-за их одновременной реализации.

Правильные ответы:

1 2 3 4 5
а в в а в

Тема 3. Этика деятельности руководителя

Контрольные вопросы по теме:

1. В чем состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
2. Что такое авторитет руководителя?
3. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
4. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
5. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
6. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
7. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
8. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
9. Что такое морально-психологический климат коллектива?
10. Охарактеризуйте сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф. Фидлера.
11. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
12. Назовите общие функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
13. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его

знаний психологии?

14. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?

15. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.

16. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?

17. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализации отношений с руководителем. В чем состоит техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем?

18. Раскройте сущность понятия «конфликт».

19. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.

20. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.

21. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Задание 1.

Задание 4.

Разберите ситуацию и ответьте на вопросы: Когда Гехана Рейзинга приняли на работу в качестве помощника бухгалтера в фирму 'Werner and Thompson, специализирующуюся на услугах по финансовому менеджменту, он наконец-то почувствовал облегчение. Гехан – дипломированный специалист по бухучету, чего с лихвой хватало для должности, на которую он претендовал, но его слабости – немецкий акцент и тихий характер. На Беатрис Вернер, одну из партнеров и менеджеров фирмы, его диплом и галантные манеры произвели сильное впечатление. Она уверила Гехана, что у него большой потенциал для продвижения по служебной лестнице, но в данный момент вакантной является только одна должность – должность помощника бухгалтера. Гехан, который искал работу уже много месяцев, согласился. Он готов был любой ценой проявить себя на новой работе. Непосредственным начальником Гехана стала Катти Путман, бухгалтер фирмы. Она говорила с сильным бостонским акцентом и к тому же очень быстро, что вполне соответствовало ее огромной нагрузке. Она сказала Г. Рейзингу, что ему придется привыкнуть к ее скорости работы, и чем быстрее, тем лучше. Вскоре стало очевидно, что Катти и Гехан не ладят. Менеджеру не хотелось повторять указания более одного раза, а подчиненный как бухгалтер был безупречен, но со ершено не умел поддерживать контакты с внешним миром (выполнение заданий требовало множества телефонных звонков клиентам). Катти был неприятен даже его ответ «нет проблем» на любые ее просьбы. Когда пришла пора составлять отчет о работе Гехана за три месяца, она обратилась за помощью к Беатрис Вернер. Проблемы в общении были налицо, а что делать, Катти не знала.

Б. Вернер уже знала о существовании проблемы. Да, по ведению банковских счетов и составлению финансовых отчетов к Г. Рейзингу не было претензий, но умение разговаривать по телефону и общаться с клиентами – обязанность любого работника фирмы. И в то же время Беатрис, которая сама была дочерью немецких эмигрантов, знала, что языковые и культурные барьеры можно преодолеть, необходимо лишь проявить настойчивость и терпение. Она давно подумывала о необходимости привлечения в рабочий коллектив выходцев из других стран, вот только сделать это никак не удавалось. Она была уверена, что Г. Рейзинг в будущем может стать ценным работником. Но сколько на это уйдет времени?

Что бы сделали вы?

1. Уволили бы Г. Рейзинга, объяснив это тем, что ему трудно работать с клиентами, хотя других претензий нет. Но для обеих сторон лучше прервать контракт сейчас, чем в будущем.

2. Перевели бы Г. Рейзинга под руководство другого бухгалтера, у которого имеется больше свободного времени на развитие его коммуникабельности и который оценил бы его знания бухгалтерского дела.

3. Создали бы в фирме новую должность, на которой Г. Рейзинг занимался бы составлением отчетов и ведением счетов сразу для нескольких бухгалтеров,

а другие помощники занимались общением с клиентами. Но такое решение уменьшает возможности Г. Рейзинга на продвижение в должности.

Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.

Тема 5. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия.

Работа в группах.

Контрольные вопросы по теме:

1. Что такое деловая риторика?
2. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
3. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторически инструментарий, применяемый в риторике.
4. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
5. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
6. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
7. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
8. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
9. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
10. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
11. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
12. Что такое нереплексивное и рефлексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
13. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
14. Каковы принципы делового характера дискуссии?
15. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
16. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
17. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, ее громкости?
18. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?

Задание 1

Упражнение «Правила дискуссии»

В процессе своей профессиональной деятельности сотрудник одного из подразделений компании часто сталкивается с необходимостью участия в дискуссии, как с внешним, так и с внутренним окружением. При этом он стал замечать, что очень часто в процессе дискуссий возникают ситуации, приводящие стороны на грань конфликта или стресса. Сотрудник сформулировал для себя несколько принципов взаимодействия сторон во время дискуссии и понял, что он злоупотреблял одним из них. Это и приводило дискуссию к нежелательным результатам. Каким из приведенных ниже принципов, с вашей точки зрения, злоупотреблял сотрудник во время дискуссий:

- а) содействие возникновению альтернатив, множественности мнений;
- б) конструктивность критики;
- в) принцип равной безопасности или обеспечение психологической защищенности личности;
- г) непреклонность и жесткость собственной позиции;
- д) принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано.

Правильный ответ — г.

Задание 2

Упражнение «Принципы эффективного слушания»

Руководитель отдела связей с общественностью задумался над средствами повышения эффективности переговоров и дискуссий, которые он проводит с деловыми партнерами. Руководитель решил; изучить и практически использовать принципы и навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания собеседников.

По вашему мнению, какие из нижеперечисленных утверждений являются правильными.

1. Внимательное молчание и минимальная нейтральная словесная реакция относятся к элементам:

- а) нерефлексивного слушания;
- б) рефлексивного слушания;
- в) безразличного слушания;
- г) тактики постановки вопросов;
- д) моделирования беседы.

2. К видам обратной связи с говорящим при рефлексивном слушании не относятся:

- а) словесный сигнал о необходимости каких-либо высказываний;
- б) собственный пересказ основных мыслей собеседника;
- в) обобщение отдельных частей сообщения;
- г) отвлечение от основных вопросов беседы;
- д) реакция, отражающая восприятие чувств собеседника.

Правильные ответы

1 2

а г

Задание 3. «Восприятие словесных сообщений»

Руководитель подразделения провел совещание со всеми своими сотрудниками, на котором обратил внимание на неэффективные, порой на грани конфликта, споры и дискуссии между сотрудниками, а также с внешним окружением подразделения. Решено было сформулировать, внимательно изучить и неукоснительно использовать правила так называемого «эффективного слушания».

Что, на ваш взгляд, является верным в следующих утверждениях?

1. Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений не предполагают, что собеседник:

- а) сдерживает желание высказать поспешное суждение;
- б) не опровергает другую сторону, не вникнув до конца в ход рассуждений;
- в) не дает другой стороне закончить аргументацию высказываний;
- г) принимает во внимание мотивацию собеседника;
- д) не акцентирует внимание на недостатках речи говорящего.

2. Нормы эффективного слушания собеседника предполагают, что одна из сторон:

- а) не пребывает в уверенности, что истина только на ее стороне;
- б) отвлекается на несущественные моменты в ущерб главному;
- в) проявляет желание высказать поспешное суждение;
- г) настраивается заранее на несогласие с позицией другой стороны;
- д) обращает внимание на нюансы внешности собеседника

Правильные ответы:

1 2

в а

Задание 4.

Разберите ситуацию «Проблемы вербальной коммуникации» и ответьте на вопросы.

Одна из проблем вербальной коммуникации связана с тем, что слова или выражения могут иметь двойной смысл. Эта особенность языка активно и пользуется в рекламном бизнесе, но для деловой среды она может стать серьезной помехой. Предлагаем обсудить следующие реальные истории. В одной из организаций ксерокс сильно грелся при использовании. В результате появилось сленговое выражение «сжечь документ», которое использовали для обозначения процесса копирования. Выражением пользовались все, пока новая секретарь не сожгла «по поручению» своего начальника важный документ, имевшийся в организации в единственном экземпляре.

В одном из цехов механического завода был старый станок, который иногда приходилось подгонять кувалдой. Однажды, когда станок расстроился и пошла бракованная продукция, мастер попросил работавшего на станке нового рабочего «раздолбать станок», имея в виду настройку станка. К выражениям старого мастера все давно привыкли, но молодой рабочий еще не успел войти в курс дела и понял все буквально. Определите виновника ситуации. Разработайте меры, позволяющие не допускать подобных ситуаций в будущем.

Задание 5.

Разберите ситуацию «Слухи в организации» и ответьте на вопросы:

В 2008 г. завод с многолетней историей переживал не самые лучшие времена. Экономическое неблагополучие, отсутствие каких-либо перспектив, казалось, само по себе является благодатной почвой для возникновения и распространения пассивных настроений, но данная ситуация усугублялась еще и тем, что руководство не отступало от своей закрытой информационной политики.

Работникам не было известно, что происходит в настоящее время и что ожидает завод и всех их в будущем. Постоянные переживания из-за неопределенности ситуации не могли не сказаться на эмоциональном состоянии и поведении людей. Были распространены апатия и подавленность, часто слышалось «мы здесь не хозяева, от нас ничего не зависит». Средний возраст персонала составлял около 45 лет (две трети работников это люди пенсионного или предпенсионного возраста), отмечалась высокая текучесть кадров.

Большинство сотрудников занималось постепенным растаскиванием заводского имущества, а среди рабочих часто можно было наблюдать в конце дня алкогольное опьянение. Относительно высокая заработная плата рассматривалась большинством из них как «моральная компенсация» за неопределенность, отсутствие перспектив, а также за скрытность руководства и его «глухоту» к опасениям, предложениям и пожеланиям рабочих.

Определите, какую роль сыграли слухи в решении проблем организации?

Сформулируйте предложения по перестройке процессов коммуникации.

Объясните, можно ли считать слухи полноправным каналом коммуникации в любой организации? Могут ли слухи быть полезны? Каким было отношение руководства к слухам в данной ситуации?

Тема 6. Невербальное общение

Занятие проводится в форме учебного тренинга.

Контрольные вопросы по теме:

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
2. Назовите функции невербальных коммуникаций?
3. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
4. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
5. Раскройте сущность невербального общения.
6. Приведите классификацию невербальных средств общения.
7. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
8. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
9. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
10. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
11. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?

12. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
13. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?

Задание 1.

Подготовиться к докладам по теме «Язык жестов». Темы докладов:

1. Общие понятия о языке жестов.
2. Территории и зоны.
3. Жесты ладонями.
4. Жесты кистями и руками.
5. Жесты «рука к лицу».
6. Барьеры из рук.
7. Барьеры из ног.
8. Другие популярные жесты и действия.
9. Сигналы глазами.
10. Жесты и сигналы ухаживания.
11. Сигары, сигареты, трубки и очки.
12. Жесты, указывающие на собственность.
13. Зеркальные жесты.
14. Поклоны и реверансы.
15. Установка столов и стульев при переговорах.
16. Показатели власти.
17. Особенности языка тела различных наций.

Тема 7. Дистанционное общение

Контрольные вопросы по теме:

1. В чем сходство и различие между очной деловой беседой и телефонным разговором?
2. Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
3. Раскройте основные этические нормы поведения, связанные с необходимостью эффективно принять или передать информацию в процессе телефонного разговора.
4. Что такое деловое письмо?
5. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
6. Охарактеризуйте требования по содержанию деловых писем.

Задание 1.

Ситуация «Составление резюме»

Молодой специалист, окончивший вуз по специальности «Менеджмент», прочитал в газете объявление о наборе в организацию специалистов его профиля. В объявлении излагается просьба составить резюме и представить его работодателю.

Необходимо составить резюме по нижеприведенной схеме.

Личные сведения

Возраст

Семейное положение

Цель

Опишите, на какую должность Вы претендуете.

Ваши пожелания по поводу будущей работы

Образование в обратном хронологическом порядке (укажите год окончания) название учебного заведения

Факультет, основные дисциплины

Укажите также любое дополнительное образование

Опыт работы в обратном хронологическом порядке название организации

Должность, основные обязанности, укажите иностранные языки, которыми вы владеете и уровень их знания

Навыки работы на компьютере

Укажите программное обеспечение, которым вы владеете
Дополнительные сведения
Наличие водительских прав
Общественная деятельность
Интересы

Тема 8. Манипуляции в общении

Контрольные вопросы по теме:

1. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете?
2. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
3. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
4. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов?
5. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
6. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?
7. Каковы особенности манипуляций, используемых в переговорном процессе, и способов их нейтрализации?
8. Какие качества определяют уровень личного обаяния? Почему аргументы обаятельного собеседника обладают большей убедительностью?
9. В чем состоит сущность приемов «Я-утверждение», «Мы-высказывание», «Вы-подход»? В каких случаях они используются?
10. Какие конфликтогенные действия вы знаете?

Задание 1.

Упражнение «Развитие эмпатии»

1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.

2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда — другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.

3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.

4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам думается, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?

5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?

6. Если вы хотите развивать свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать:

- обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние;

- научитесь слушать других людей;

- перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?

- наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?

- когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет развить способность идентифицировать себя с другими лицами.

7. Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину:

а) изображающую радостные события;

б) изображающую печальные или трагические события.

Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку,

жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

Задание 2

Упражнение «Манипулятивные приемы», используемые на переговорах»

Ниже перечислены приемы, которые демонстрируют открытость и способствуют конструктивному диалогу, а также приемы и действия, которые приводят к закрытию позиции и тупику на переговорах. Рассортируйте изложенные ниже приемы на конструктивные и деструктивные. Подберите семь таких пар, чтобы с каждым позитивным приемом соседствовал его антипод. Те и другие приемы перемешаны:

1. Полагать, что вы знаете все, что необходимо для формирования позиции и решения проблемы; всегда иметь наготове ответ.
2. Высказывать ваши выводы как аксиомы.
3. Видеть все многообразие вариантов решения, быть готовым к поиску промежуточных, компромиссных решений.
4. Затрачивать основные усилия на защиту собственных взглядов.
5. Быть открытым по отношению к аргументам и взглядам, которые могут изменить вашу оценку.
6. Высказывать заключения как гипотезы, нуждающиеся в подтверждении.
7. Выяснять, какая аргументация стоит за взглядами вашего оппонента.
8. Высказывать взгляды в абстрактных, оценочных выражениях.
9. Слушать с целью сравнения и опровержения.
10. Формулировать вопрос с точки зрения верно или неверно.
11. Обговаривать свои аргументы и объяснять оппоненту, что привело вас к данным умозаключениям.
12. Активно слушать, демонстрировать готовность встать на место оппонента и понять его, прежде чем переходить к решению проблемы.
13. Цепляться за аргументы, которые подтверждают собственную оценку.
14. Доносить до оппонента, что вы не считаете свою позицию неопровержимой и окончательной.

Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений

Тема 9 . Публичное выступление

Контрольные вопросы по теме:

1. Как следует понимать хронологический принцип группировки правил подготовки к выступлению?
2. Что может включать предварительная отработка навыков риторики?
3. Какой должна быть структура выступления?
4. Каковы целесообразные формы использования цифрового материала?
5. Каким образом следует совершенствовать навыки поведения во время выступления?

Задание 1.

1. Подготовьтесь к выступлению перед своей группой по теме: «Известные ораторы античности». Рассчитайте время на подготовку доклада из расчета, что к выступлению лучше начинать готовить за 5-7 дней до предполагаемой даты выступления.

Задание 2.

Рассчитайте время выступления, исходя из общего времени, отведенного на выступление не более 10 минут.

Элементы выступления Время, мин.

Представление выступающего и темы выступления

Вступление

Изложение содержания первого вопроса

Изложение содержания второго вопроса

Заключение

Резерв времени (для ответов на вопросы)

Тема 11. Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия.

Контрольные вопросы по теме:

1. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
2. В чем выражается значимость правил критики?
3. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
4. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
5. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
6. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
7. Назовите основные принципы восприятия критики.

Задание 1.

Как показывает опыт, наибольший эффект достигается при использовании различных видов критических высказываний в зависимости от ситуации и особенностей личности, на которую направлена критика:

Виды критических высказываний

- Критика-похвала
- Безличная критика
- Критика-озабоченность
- Критика-сопереживание
- Критика-сожаление
- Критика-удивление
- Критика-смягчение
- Критика-предупреждение
- Критика-требование
- Подбадривающая критика
- Критика-упрек
- Критика-надежда
- Критика-аналогия
- Критика-замечание
- Критика-вопрос
- Критика-опасение

6.4. Самостоятельная работа студента.

В процессе освоения учебной дисциплины «Деловая этика» студенты выполняют следующие виды самостоятельной работы: изучают теоретический материал по учебникам и учебным пособиям; готовятся к практическим занятиям; готовят рефераты по дополнительной литературе; выполняют задания; решают тесты, задачи; готовятся к зачету.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
	Раздел 1. Теоретические основы этики		

	деловых отношений		
12.	Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>4. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>7. URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29- электронная библиотека психология общения</p> <p>8. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>9. URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, дискуссия по решению заданий к теме, решение тестового задания №2
13.	Тема 2. Этика деятельности организаций	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа:</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат, подготовка к тренингу, решение тестового задания №3

		<p>http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>10. URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29- электронная библиотека психология общения</p> <p>11. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>12. URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
14.	Тема 3. Этика деятельности руководителя	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат решение тестового задания №4
	Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.		
15.	Тема 4. Деловое общение и	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика</p>	Реферат, выполнение

	<p>управление им.</p>	<p>и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>заданий по теме, подготовка к деловой игре</p>
<p>16.</p>	<p>Тема 5. Вербальное общение процессе убеждающего воздействия</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа:</p>	<p>Реферат, выполнение заданий по теме</p>

		<p>http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
17.	Тема 6. Невербальное общение	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, выполнение заданий по теме
18.	Тема 7. Дистанционное общение	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.—</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах

		<p>Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
19.	Тема 8. Манипуляции в общении	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения 2. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах
	Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений		
20.	Тема 9 . Публичное выступление	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие /</p>	Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат,

		<p>Лихолетов В.В. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>
21.	Тема 10. Правила деловых отношений	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ,</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>

		<p>2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
22.	Тема 11. Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>

6.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
 Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)
 Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
 Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

6.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Деловая этика». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы студентов* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к *тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более

процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

6.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного обучения	Количество часов
4.	Вербальное общение	семинар	Решение задач, работа в группах	2
5.	Невербальное общение	семинар	Учебный тренинг	2
6.	Манипуляции в общении	лекция	Презентация	2
Итого:				6

Заочная форма обучения

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа, в т. ч. контактная работа обучающихся с преподавателем - лекционные занятия 4 часа, практические занятия 4 часа, форма контроля зачет-4 часа.

Самостоятельная работа 60 часов

6.1. Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Количество часов			
		Контактная работа		Самостоятел. работа	Всего
		Лекции	Практические занятия		
	Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений			2	2
1.	Природа и сущность этики деловых отношений		2	2	4
2.	Этика деятельности организаций	2		2	4
3.	Этика деятельности руководителя			2	2

	Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.			4	4
4.	Деловое общение и управление им.			4	4
5.	Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия		2	4	4
6.	Невербальное общение	2		4	6
7.	Дистанционное общение			6	6
8.	Манипуляции в общении			6	6
	Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений			6	6
9.	Публичное выступление			6	6
10.	Правила деловых отношений			6	6
11.	Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия			6	8
Вид промежуточной аттестации		Зачет-4			
Всего часов		4	4	60	72

7.2. Содержание лекционных занятий

Тема 2. Этика деятельности организации

Понятие социальной ответственности организаций. Ключевые группы стейкхолдеров и их интересы: собственники, общество, клиенты, потребители, руководство, персонал, органы государственного и муниципального управления. Этика и социальная ответственность организаций. Определение социальной ответственности. Юридическая, экономическая, этическая и дискреционная ответственности организации.

Подходы к пониманию сущности социальной ответственности организации. Традиционный (узкоэкономический) подход (М. Фридман).

Этический подход (с точки зрения заинтересованных лиц) (П. Друкер). Социально-этичный (утвердительный) подход (К. Левин, Э. Шайн, Г. Минцберг). Виды социальной ответственности организации: внешняя (к государству, к потребителям, к деловым партнерам, к конкурентам) и внутренняя (к собственным работникам) ответственность. Закрепление этических правил в законодательстве.

Виды социальной ответственности организаций перед обществом, основные направления: окружающая среда, здравоохранение, развитие личности работников, образование и культура, участие в жизни общества. Аргументы против широкой социальной ответственности: нарушение принципа максимизации прибыли, дополнительные расходы на социальную вовлеченность, снижения заработной платы, уменьшения дивидендов, сокращения инвестиций в отделы НИОКР, решение социальных проблем относится к компетенции государственных и муниципальных органов и предприятий, эффект социальных программ нельзя точно определить, неумения разрешать социальные проблемы.

Аргументы за социальную ответственность: создает лучшее общество и лучшую среду для ведения бизнеса; средство создания и поддержания положительного публичного имиджа; предупреждает или ослабляет отрицательный эффект воздействия на организацию со стороны влиятельных групп; широкая общественность ожидает этичного поведения организаций и их руководства; внутреннее моральное обязательство вести себя социально ответственно и этично; создаваемые организациями социальные проблемы должны решаться за счет этих организаций, благоприятные для бизнеса долгосрочные перспективы, моральное обязательство вести себя социально ответственно. Факторы, которые определяют внимание отечественных бизнес-организаций к социально-этическим аспектам деятельности.

Корпоративная социальная ответственность как конкурентное преимущество современных компаний. Позитивные и негативные последствия от социально ответственного бизнеса. Общественные ожидания и корпоративная социальная

ответственность. Примеры реализации КСО в зарубежных и российских компаниях. Рейтинги социально ответственных и этичных компаний.

Показатели оценки социальной эффективности деятельности организации. 4 группы: показатели, характеризующие условия труда работников организации; показатели, характеризующие социально-бытовые условия работников организации; показатели, характеризующие квалификацию работников, показатели, характеризующие организацию и мотивацию труда. Понятие этика, этика бизнеса. Принципы современной этики бизнеса. Деловая этика и ее виды: этика бизнеса - сообщества в целом; этика как ответственность бизнеса перед обществом; этика как отношения между работником и работодателем.

Причины неэтичной деловой практики. Повышение показателей этичности поведения: разработка этических нормативов, учет этических вопросов при разработке стратегии, уход с сомнительного рынка при возникновении крупных неразрешаемых этических проблем, составление периодических отчетов о «воздействии на этику», комитеты по этике, социальные ревизии, обучение этичному поведению, личный пример руководителя.

Тема 6. Невербальное общение.

Понятие невербального общения. Системы невербальных коммуникаций: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная.

Визуальная система: жесты, мимика, позы, кожные реакции, пространственно-временная организация общения, контакт глазами, вспомогательные средства общения (особенности телосложения, использование средств преобразования природного телосложения). Акустическая система: паралингвистическая система (темп голоса, его диапазон, тональность), экстралингвистическая система (покашливание, смех, плач, темп речи). Тактильная система: прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.

Ольфакторная система: запахи. Невербальные знаки и их виды: интенциональные и неинтенциональные. Кинесические особенности невербального общения. Классификация невербальных средств общения.

Кинесические средства – экспрессивно-выразительные движения (поза, жест, мимика, походка) и визуальный контакт. Понятие «жесты». Мимические коды эмоциональных состояний.

Просодические и экстралингвистические средства – интонация, громкость, тембр, паузы, вздох, смех, плач, кашель. Понятия «просодика» и «экстралингвистика». Такесические средства – рукопожатие, поцелуй, похлопывание. Проксемические средства – ориентация, дистанция. Визуальный контакт: деловой взгляд, светский взгляд, интимный взгляд, взгляд поверх очков, взгляд искоса, быстрые, повторяющиеся взгляды. «Язык» глаз проявляется в следующих деталях: степень открытости глаз, направление взгляда, движение глаз.

Проксемические особенности невербального общения. Дистанции и их зоны. Взаимная ориентация людей в пространстве: позиция непринужденного общения, позиция сотрудничества, соревновательно-оборонительная позиция, независимая позиция.

7.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. Теретические основы этики деловых отношений

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений

Контрольные вопросы по теме:

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.
2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловлен правил этики в общем смысле и деловой этики.
4. Какие этические принципы считаются универсальным современных деловых отношений?
5. Соблюдение каких этических принципов вы считаете более важным для развития деловых отношений в современных условиях?
6. Какие факторы, по вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?

7. Объясните механизм действия закономерности неопределенности отклика с помощью модели Портера - Лоулера.
8. В чем состоит сущность и практическое проявление адекватности отображения человека и неадекватности самооценки?
9. Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации? Каковы могут быть практические рекомендации, направленные на снижение негативных последствий действия данной закономерности?
10. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
11. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
12. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
13. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.

Тема 5. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия

Работа в группах.

Контрольные вопросы по теме:

1. Что такое деловая риторика?
2. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
3. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторически инструментарий, применяемый в риторике.
4. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
5. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
6. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
7. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
8. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
9. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
10. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
11. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
12. Что такое нерефлексивное и рефлексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
13. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
14. Каковы принципы делового характера дискуссии?
15. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
16. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
17. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, ее громкости?
18. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?

Задание 1

Упражнение «Правила дискуссии»

В процессе своей профессиональной деятельности сотрудник одного из подразделений компании часто сталкивается с необходимостью участия в дискуссии, как с внешним, так и с внутренним окружением. При этом он стал замечать, что очень часто в процессе дискуссий возникают ситуации, приводящие стороны на грань конфликта или стресса. Сотрудник сформулировал для себя несколько принципов взаимодействия сторон во время дискуссии и понял, что он злоупотреблял одним из них. Это и приводило дискуссию к нежелательным

результатам. Каким из приведенных ниже принципов, с вашей точки зрения, злоупотреблял сотрудник во время дискуссий:

- а) содействие возникновению альтернатив, множественности мнений;
- б) конструктивность критики;
- в) принцип равной безопасности или обеспечение психологической защищенности личности;
- г) непреклонность и жесткость собственной позиции;
- д) принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано.

Правильный ответ — г.

Задание 2

Упражнение «Принципы эффективного слушания»

Руководитель отдела связей с общественностью задумался над средствами повышения эффективности переговоров и дискуссий, которые он проводит с деловыми партнерами. Руководитель решил; изучить и практически использовать принципы и навыки рефлексивного и нереклексивного слушания собеседников.

По вашему мнению, какие из нижеперечисленных утверждений являются правильными.

1. Внимательное молчание и минимальная нейтральная словесная реакция относятся к элементам:

- а) нереклексивного слушания;
- б) рефлексивного слушания;
- в) безразличного слушания;
- г) тактики постановки вопросов;
- д) моделирования беседы.

2. К видам обратной связи с говорящим при рефлексивном слушании не относятся:

- а) словесный сигнал о необходимости каких-либо высказываний;
- б) собственный пересказ основных мыслей собеседника;
- в) обобщение отдельных частей сообщения;
- г) отвлечение от основных вопросов беседы;
- д) реакция, отражающая восприятие чувств собеседника.

Правильные ответы

1 2

а г

Задание 3. «Восприятие словесных сообщений»

Руководитель подразделения провел совещание со всеми своими сотрудниками, на котором обратил внимание на неэффективные, порой на грани конфликта, споры и дискуссии между сотрудниками, а также с внешним окружением подразделения. Решено было сформулировать, внимательно изучить и неукоснительно использовать правила так называемого «эффективного слушания».

Что, на ваш взгляд, является верным в следующих утверждениях?

1. Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений не предполагают, что собеседник:

- а) сдерживает желание высказать поспешное суждение;
- б) не опровергает другую сторону, не вникнув до конца в ход рассуждений;
- в) не дает другой стороне закончить аргументацию высказываний;
- г) принимает во внимание мотивацию собеседника;
- д) не акцентирует внимание на недостатках речи говорящего.

2. Нормы эффективного слушания собеседника предполагают, что одна из сторон:

- а) не пребывает в уверенности, что истина только на ее стороне;
- б) отвлекается на несущественные моменты в ущерб главному;
- в) проявляет желание высказать поспешное суждение;
- г) настраивается заранее на несогласие с позицией другой стороны;

д) обращает внимание на нюансы внешности собеседника

Правильные ответы:

1 2

в а

Задание 4.

Разберите ситуацию «Проблемы вербальной коммуникации» и ответьте на вопросы.

Одна из проблем вербальной коммуникации связана с тем, что слова или выражения могут иметь двойной смысл. Эта особенность языка активно и пользуется в рекламном бизнесе, но для деловой среды она может стать серьезной помехой. Предлагаем обсудить следующие реальные истории. В одной из организаций ксерокс сильно грелся при использовании. В результате появилось сленговое выражение «сжечь документ», которое использовали для обозначения процесса копирования. Выражением пользовались все, пока новая секретарь не сожгла «по поручению» своего начальника важный документ, имевшийся в организации в единственном экземпляре.

В одном из цехов механического завода был старый станок, который иногда приходилось подгонять кувалдой. Однажды, когда станок расстроился и пошла бракованная продукция, мастер попросил работавшего на станке нового рабочего «раздолбать станок», имея в виду настройку станка. К выражениям старого мастера все давно привыкли, но молодой рабочий еще не успел войти в курс дела и понял все буквально. Определите виновника ситуации. Разработайте меры, позволяющие не допускать подобных ситуаций в будущем.

Задание 5.

Разберите ситуацию «Слухи в организации» и ответьте на вопросы:

В 2008 г. завод с многолетней историей переживал не самые лучшие времена. Экономическое неблагополучие, отсутствие каких-либо перспектив, казалось, само по себе является благодатной почвой для возникновения и распространения пассивных настроений, но данная ситуация усугублялась еще и тем, что руководство не отступало от своей закрытой информационной политики.

Работникам не было известно, что происходит в настоящее время и что ожидает завод и всех их в будущем. Постоянные переживания из-за неопределенности ситуации не могли не сказаться на эмоциональном состоянии и поведении людей. Были распространены апатия и подавленность, часто слышалось «мы здесь не хозяева, от нас ничего не зависит». Средний возраст персонала составлял около 45 лет (две трети работников это люди пенсионного или предпенсионного возраста), отмечалась высокая текучесть кадров.

Большинство сотрудников занималось постепенным растаскиванием заводского имущества, а среди рабочих часто можно было наблюдать в конце дня алкогольное опьянение. Относительно высокая заработная плата рассматривалась большинством из них как «моральная компенсация» за неопределенность, отсутствие перспектив, а также за скрытность руководства и его «глухоту» к опасениям, предложениям и пожеланиям рабочих.

Определите, какую роль сыграли слухи в решении проблем организации?

Сформулируйте предложения по перестройке процессов коммуникации.

Объясните, можно ли считать слухи полноправным каналом коммуникации в любой организации? Могут ли слухи быть полезны? Каким было отношение руководства к слухам в данной ситуации?

6.4. Самостоятельная работа студента.

В процессе освоения учебной дисциплины «Деловая этика» студенты выполняют следующие виды самостоятельной работы: изучают теоретический материал по учебникам и учебным пособиям; готовятся к практическим занятиям; готовят рефераты по дополнительной литературе; выполняют задания; решают тесты, задачи; готовятся к зачету.

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
	Раздел 1. Теретические основы этики деловых отношений		
23.	Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>7. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>8. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>9. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>13. URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29- электронная библиотека психология общения</p> <p>14. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>15. URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, дискуссия по решению заданий к теме, решение тестового задания №2
24.	Тема 2. Этика деятельности организаций	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат, подготовка к тренингу, решение тестового задания №3

		<p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>16. URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29- электронная библиотека психология общения</p> <p>17. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>18. URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
25.	Тема 3. Этика деятельности руководителя	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат решение тестового задания №4

		URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь	
	Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.		
26.	Тема 4. Деловое общение и управление им.	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obschenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре
27.	Тема 5. Вербальное общение процессе убеждающего воздействия	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.:</p>	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
28.	Тема 6. Невербальное общение	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	Реферат, выполнение заданий по теме
29.	Тема 7. Дистанционное общение	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html —</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах

		<p>Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
30.	Тема 8. Манипуляции в общении	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения 3. URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p>	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах

		URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь	
	Раздел 3. Правила и этикет деловых отношений		
31.	Тема 9 . Публичное выступление	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>
32.	Тема 10. Правила деловых отношений	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.:</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>

		<p>Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	
33.	Тема 11. Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/95263.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <p>5. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы:</p> <p>URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения</p> <p>URL: http://flogiston.ru/library- онлайн библиотека</p> <p>URL: http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198 - электронная библиотека общение, жизнь</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>

7.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)

Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

7.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Деловая этика». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы студентов* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к *тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с

ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

7.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного обучения	Количество часов
1.	Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия	семинар	Решение задач, работа в группах	2
Итого:				2

8. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. **Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет** : учебное пособие / Лихолетов В.В.. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-4383-0200-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95263.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература

1. **Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]:** хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский

открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/11138>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. **Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]:** учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

9. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.i-u.ru/biblio/archive/dedulina_prikladnaja/default.aspx. Книга: Прикладная этика. Автор: Дедюлина М.А., Папченко Е.В. Год издания: 2007
2. http://www.i-u.ru/biblio/archive/cirotinina_based_spiking_criteria/default.aspx. Книга: Основные критерии хорошей речи. Автор: Сиротинина О. Б. Год издания: 2002 год, 15 стр.
3. http://www.i-u.ru/biblio/archive/apresjan_etika/default.aspx.
4. Книга: Этика в высшем образовании. Автор: Апресян Р.Г. Год издания: 2005 год, 14 стр.
5. http://www.i-u.ru/biblio/archive/apresjan_ponjatie/default.aspx. Книга: Понятие общественной морали. Автор: Апресян Р.Г. Год издания: 2005 год, 24 стр.
6. http://www.i-u.ru/biblio/archive/noname_hristetika/3.aspx. Книга: Хрестоматия по этике. Автор: Буртовая Е.В. (сост.). Год издания: 2005 год, 600 стр.
7. URL: http://student-library.net/load/delovoe_obshhenie/29-электронная библиотека психология общения
8. URL: <http://flogiston.ru/library>- онлайн библиотека
9. URL: <http://fb2-epub.ru/load/jizn/obschenie/198> - электронная библиотека общение, жизнь
10. URL: <http://www.psy.msu.ru/links/liter.html>-библиотека статей, книг, монографий по психологии
11. URL:<http://student.psi911.com/list.htm>-рефераты, статьи, учебники и публикации по психологии общения для студентов
12. URL: <http://www.aonb.ru> – полнотекстовые электронные библиотеки
13. URL: <http://www.classes.ru> – онлайн библиотеки
14. URL: <http://www.mirgravo.ru> – онлайн библиотека

10. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочные системы

СПС «Консультант Плюс» (локальная сеть Института)

ЭБС «IPRbooks» URL:<http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института

Компьютерная презентация лекций (Power Point)

Рабочее место, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет

Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование	Наименование помещения или оборудования
1.	Специализированные аудитории:	Кабинет психологии, компьютерный класс
2.	Специализированная мебель и оргсредства	Мягкая мебель для снятия эмоциональной нагрузки

3.	Специальное оборудование:	Проектор, DVD, флипчарт
4.	Технические средства обучения:	Интерактивная доска, ноутбуки, компьютеры
5.	Иное	Наглядные пособия, раздаточный дидактический материал, коллекция музыки

12. Методические указания для обучающихся

Изучение дисциплины «Деловая этика» обусловлено большой значимостью для формирования знаний о принципах функционирования психики и сознания человека.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать психологические феномены, категории, методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики в процессе общения с позиций существующих в отечественной и зарубежной науке подходов; психологические технологии, позволяющие решать типовые задачи в различных областях практики общения; основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества.

Владеть основными приёмами диагностики, профилактики, экспертизы, коррекции психологических свойств и состояний, характеристик психических процессов, различных видов деятельности индивидов и групп; критериями выбора психодиагностических и психокоррекционных методик; навыками анализа своей деятельности как профессионального психолога с целью оптимизации собственной деятельности; приёмами подготовки и проведения лабораторно-практических занятий.

Изучение дисциплины происходит в процессе *посещения лекций, подготовке к практическим занятиям, выполнении самостоятельной работы студентами.*

Студенты посещают **лекции**, ведут конспекты, дорабатывают их, изучая основную и дополнительную литературу. Целью лекционного материала является формирование у студентов теоретических знаний. Задачами занятий в форме лекций является: усвоение теоретических основ и нормативного материала; выработка умений применения в практической деятельности полученных знаний в этой сфере.

Помимо изучения явлений психологической теории и практики и студент должен формировать умения грамотного применения изученного на практике.

На **практических занятиях** студенты участвуют в обсуждении всех запланированных вопросов, решают практические задачи и тесты. Студенты также выполняют различные задания, направленные на глубокое овладение знаниями учебной дисциплины.

Целью проведения практических занятий является закрепление теоретического и практического материала, полученного студентом на лекционных занятиях.

На практических занятиях активно используются интерактивные формы проведения занятий.

Деловая игра. Большая эффективность учебных деловых игр по сравнению с более традиционными формами обучения (например, лекцией) достигается не только за счет более полного воссоздания реальных условий профессиональной деятельности, но и за счет более полного личностного включения обучающихся в игровую ситуацию, интенсификации межличностного общения, наличия ярких эмоциональных переживаний успеха или неудачи. В отличие от дискуссионных и тренинговых методов здесь возникает возможность направленного вооружения обучаемого эффективными средствами для решения задач, задаваемых в игровой форме, и воспроизводящих весь контекст значимых элементов профессиональной деятельности.

Ролевая игра – это разыгрывание участниками группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в небольших группах (3-5 участников). Участники получают задание на карточках (на доске, листах бумаги и т.д.), распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют (показывают) всей группе. Преимущество этого метода в том, что каждый из участников может представить себя в предложенной ситуации, ощутить те или иные состояния более реально, почувствовать последствия тех или иных действий и принять решение.

Данная форма работы применяется для моделирования поведения и эмоциональных реакций людей в тех или иных ситуациях путем конструирования игровой ситуации, в которой такое поведение предопределено заданными условиями.

На практических занятиях активно используется такая форма, как разработка проектов определённых психолого-педагогических документов.

Дискуссия – это публичное выступление или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными чертами являются сочетание взаимодополняющего диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций. Дискуссию рассматривают как метод интерактивного обучения и как особую технологию. В качестве метода дискуссия используется в других формах обучения: семинарских занятиях, тренингах, деловых играх, кейс-технологии. А также дискуссия включает в себя «мозговой штурм», анализ ситуаций и т.д.

По сравнению с лекционно-семинарской формой обучения дискуссия имеет ряд преимуществ:

1. Дискуссия обеспечивает активное, глубокое, личностное усвоение знаний. Хотя лекция является более экономичным способом передачи знаний, дискуссия может иметь гораздо более долгосрочный эффект, особенно в случаях, когда обсуждаемый материал идет вразрез с установками некоторых членов группы либо включает неприятные или спорные вопросы. Активное, заинтересованное, эмоциональное обсуждение ведет к осмысленному усвоению новых знаний. Может заставить обучающегося задуматься, изменить или пересмотреть свои установки.

2. Во время дискуссии осуществляется активное взаимодействие обучающихся. Активное участие в дискуссии раскрепощает обучающихся, развивает коммуникативные навыки, формирует уверенность в себе. Как правило, дискуссия подразумевает высокий уровень вовлеченности группы. Но почти всегда имеются участники, которые проявляют пассивность, не желая присоединиться к обсуждению. Однако если группа, тема и вопросы тщательно подобраны, то отдельным участникам становится очень трудно уклониться и не внести свой вклад в дискуссию.

3. Обратная связь с обучающимися. Дискуссия обеспечивает видение того, насколько хорошо группа понимает обсуждаемые вопросы.

Для повышения эффективности подготовки студентов *к практическому занятию* рекомендуется следующий порядок его организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой, как конспектов лекций, так и материала учебников. Особое внимание следует обратить на уточнение основных понятий и определений, которые являются базой для решения практических задач.

Помощь в этом вопросе студенту окажут материалы *учебно-методического комплекса*.

Во-первых, они содержат перечень вопросов, которые рассматривались на лекционном занятии. Если обучающийся по каким-либо причинам не посетил его, к каждой теме дана литература, которая поможет восполнить пробелы.

Во-вторых, материалы учебно-методического комплекса содержат перечень вопросов, которые будут рассматриваться на практическом занятии. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Обучающемуся необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Использование дополнительной литературы становится обязательным, если на это прямо указал преподаватель.

В-третьих, материалы учебно-методического комплекса содержат методические указания для обучающегося. В первую очередь надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

В-четвертых, материалы учебно-методического комплекса содержат задачи и ситуации для обсуждения. В целях более глубокого изучения дисциплины, формирования навыков и умений письменного изложения проблемы, студентам предлагается решать задачи письменно.

С целью проверки глубины усвоения пройденного материала, а также в рамках подготовки к промежуточной аттестации (зачету), обучающиеся выполняют тесты.

При подготовке к *тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

Как правило, тесты включают в себя от 10 до 20 заданий. На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 20 минут. Студент должен выбрать из предложенных вариантов правильный ответ и подчеркнуть его.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать психологические факты и возникающие в связи с ними отношения клиент-психолог;
- умение правильно применять к различным профессиональным ситуациям;
- развитие навыков самостоятельной работы с нормативными документами в области психологии, материалами психологической практики, учебной и научной литературой при решении поставленных задач.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее, чем 50 % вопросов, получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с нормативными документами в области психологии, материалами психологической практики, учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с нормативными документами в области психологии, материалами психологической практики, учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с нормативными документами в области психологии, материалами психологической практики, учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать психологические факты и возникающие в связи с ними отношения клиент-психолог;
- умение самостоятельно толковать и правильно понимать проявления психики;

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психологически значимых явлений;
- способность толковать законы и другие нормативные правовые акты в области психологии, психологически правильно квалифицировать факты и обстоятельства;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологии и других связанных с нею дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе;
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- способность толковать законы и другие нормативные акты в области психологии, психологически правильно квалифицировать факты и обстоятельства.

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- неполное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- способность толковать законы и другие нормативные акты в области психологии, психологически правильно квалифицировать факты и обстоятельства.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

Завершающей формой контроля изучения курса является зачет, вопросы к которому содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины. При сдаче отчетности студент должен руководствоваться следующими положениями:

- определить к какой из изученных тем относится вопрос;
- при помощи учебно-методического комплекса определить объем содержания данного вопроса;
- изучить основные положения данного вопроса, используя конспекты лекций, основную и дополнительную литературу, указанную в материалах учебно-методического комплекса.

Зачет. При оценивании знаний, умений и навыков студентов учитывается:

- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать психические факты и возникающие в связи с ними отношения клиент-психолог;
- умение самостоятельно и правильно толковать факты и обстоятельства в области психологии;
- умение давать квалифицированные психологические заключения и консультации;
- умение правильно составлять и оформлять документы.

В результате использования форм обучения, рассмотренных выше, студенты должны получить комплексные знания в области профессиональной психологической деятельности, формировать умения и навыки применения знаний организации процесса общения на практике. Студенты должны комплексно подходить к решению поставленных проблем и быть самостоятельными в принятии решений.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Рассмотрено и утверждено

на заседании кафедры

Оценочные материалы

«ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

1.1. Описание индикаторов достижения компетенций (показателей оценивания) и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания.

№ ра зд е- ла	Наименование и код компетенции (Результаты освоения программы бакалавриата)	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)	Индикатор достижения компетенций Составляющие результатов освоения Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
1-11	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Темы: Природа и сущность этики деловых отношений Этика деятельности организаций Этика деятельности руководителя Деловое общение и управление им. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия Невербальное общение Дистанционное общение Манипуляции в общении Публичное выступление Правила деловых отношений Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия</p>	<p>Знать: основные характеристики процесса восприятия личности другого человека; правила установления доверительного контакта; форму и структуру ведения диалога; методы и средства убеждения людей;</p> <p>Уметь: формулировать и анализировать проблемы восприятия личности другого; устанавливать доверительные контакты; вести диалог; убеждать людей; поддерживать людей в различных ситуациях, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеть способностью к восприятию личности другого; эмпатия; возможность установления доверительного контакта и диалога; способность к убеждению; готовность к поддержке людей с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>
1-11	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>Темы: Природа и сущность этики деловых отношений Этика деятельности организаций Этика деятельности руководителя Деловое общение и управление им. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия</p>	<p>Знать: основные характеристики процесса восприятия личности другого человека; правила установления доверительного контакта; форму и структуру ведения диалога; методы и средства убеждения людей;</p> <p>Уметь: воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и</p>

		<p>Невербальное общение Дистанционное общение Манипуляции в общении Публичное выступление Правила деловых отношений Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия</p>	<p>философском контекстах Владеть: способностью к восприятию личности другого; эмпатия; возможность установления доверительного контакта и диалога; способность к убеждению; готовность к поддержке людей с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>
1-11	<p>УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>Темы: Природа и сущность этики деловых отношений Этика деятельности организаций Этика деятельности руководителя Деловое общение и управление им. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия Невербальное общение Дистанционное общение Манипуляции в общении Публичное выступление Правила деловых отношений Критика в деловом общении: ее правила и принципы восприятия</p>	<p>Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенности и технологии реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. Уметь: использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах Владеть: навыками дефектологии</p>

К разделам № 1-13 (устный ответ, активные и интерактивные формы, зачет)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки. Способен свободно выражать свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии. Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное отношение. Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями. Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с</p>

	<p>последними достижениями в области естественных и общественных наук. Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологи для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое мировоззрение.</p> <p>Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ.</p> <p>Речь связная и грамотная.</p> <p>Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе проведения психологических исследований.</p>
хорошо	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>В основном полные знания по всем вопросам тем, формирующим компетенцию.</p> <p>Владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы.</p> <p>Четкое представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений.</p> <p>Умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.</p> <p>Умение анализировать современные концепции и теории.</p> <p>Формулирует основные закономерности построения психологических концепций.</p> <p>Формулирует основные идеи выраженные в определенной концепции.</p> <p>Соотносит достижения естественных и общественных наук с современными явлениями.</p> <p>Формулирует основную идею, выраженную в информации.</p> <p>Может оперировать полученную информацию в социальной и профессионально деятельности.</p>
удовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Пользоваться фрагментарными концептуальными положениями теорий. Классифицирует знания по определённым категориям. Имеет представления о взаимосвязи физических, исторических, общественных процессов в общей картине предмета. Объясняет психические явления, опираясь на знания междисциплинарных связей. Дает определение понятий «анализ», «синтез» и «обобщение» и их толкование. Знает закономерности и этапы научного мышления. Дает не полное представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений и процессов. Умеет обобщать имеющуюся фактическую информацию и теоретические положения. Понимает особенности проведения психологических исследований, перечисляет основные этапы психологического исследования.</p>
неудовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он продемонстрировал:</p> <ul style="list-style-type: none"> отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков; отсутствие сформированной компетенции
Зачтено	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное</p>

	<p>отношение.</p> <p>Способен свободно выражать свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии.</p> <p>Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями.</p> <p>Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с последними достижениями в области естественных и общественных наук.</p> <p>Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое мировоззрение.</p> <p>Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ.</p> <p>Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе проведения психологических исследований.</p> <p>Речь связная и грамотная.</p>
Не зачтено	<p>Выставляется студенту, если он продемонстрировал:</p> <p>отсутствие знаний и умений;</p> <p>отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений;</p> <p>неумение владеть психологической терминологией;</p> <p>отсутствие сформированных навыков</p>

К разделам № 1-13 (реферат, доклад)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>выставляется студенту, если</p> <p>тема раскрыта полностью;</p> <p>студентом освещена актуальность темы, цели и задачи, научна и практическая значимость, сформулированы методы;</p> <p>в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера;</p> <p>в реферате делаются аргументированные и обоснованные выводы по исследуемым проблемам;</p> <p>реферат оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;</p> <p>студент аргументировано ответил на все вопросы, заданные при обсуждении доклада;</p> <p>развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы;</p> <p>развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;</p> <p>развиты навыки научного анализа материала и его изложения;</p> <p>развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;</p> <p>выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и</p>

	<p>анализа их; закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.</p>
хорошо	<p>выставляется студенту, если: в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера; заявленная тема раскрыта полностью; студент ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты навыки научного анализа материала и его изложения; выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме; закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.</p>
удовлетворительно	<p>выставляется студенту, если: заявленная тема раскрыта не полностью; неправильно оформлен научный аппарат; студент не ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада; в работе использовалось менее 3-х источников. развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты навыки с учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме.</p>
неудовлетворительно	<p>выставляется студенту, если: заявленная тема не раскрыта; не сформирована компетенция. рецензент доказал академическую недобросовестность студента (плагиат).</p>

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично».
хорошо	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо».
удовлетворительно	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно».
неудовлетворительно	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

1.2. Типовые контрольные задания и иные материалы

Тестовые задания

ТЕСТ 1.

1. Найдите формулировку, которая не отражает содержание понятия гуманистической этики:

- а) этика и мораль, ориентированные на нечто иное, внешнее по отношению к человеку;
- б) не самоотречение и себялюбие — а любовь к себе, не отрицание индивидуального, а утверждение своего истинно человеческого;
- в) этика — это безгранично расширенная ответственность перед всем живущим.

2. Регулятивная функция морали:

- а) мораль «приподнимает» нас над собственной сегодняшней ограниченностью, создает ориентир человечности; в морали мы можем преодолеть свою несовершенную человеческую природу;
- б) мораль регулирует поведение, как отдельного лица, так и общества в целом;
- в) мораль не столько приучает к соблюдению свода правил, сколько формирует саму способность руководствоваться идеальными нормами и «высшими» соображениями.

3. Выделите структурную единицу, которая не имеет отношения к прикладной этике:

- а) этика межличностного общения;
- б) профессиональная этика;
- в) Нормативная этика. Высшие моральные ценности.

4. Какую формулировку концепции происхождения морали можно отнести к теории психоанализа:

- а) мораль дается человеку от Бога;
- б) поведение личности определяется неподвластными сознанию процессами, в основе которых лежат врожденные бессознательные влечения;
- в) социальные формы поведения, в том числе и моральные, наследуются человеком от родителей, поэтому добрые и злые качества прирождены ему и не поддаются изменению.

5. Какая концепция морали определила истоки этики бизнеса:

- а) протестантская мораль, ориентированная на бережливость и преумножение капитала, на прилежание и честность, на трудовое воспитание детей и семейные ценности;
- б) этика персонализма, утверждающая личность, приобретающую устойчивое и независимое бытие благодаря присоединению к ценностям, свободно принятым, преобразованным и переживаемым через постоянное

творческое самосовершенствование;

в) фрейдистская концепция, утверждающая, что поведение личности определяется неподвластными сознанию процессами, в основе которых лежат врожденные бессознательные влечения.

6. Перцептивная сторона общения – это...

а) обмен информацией между общающимися индивидами;

б) взаимодействие между индивидами, то есть обмен не только знаниями, но и действиями;

в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

7. Какое положение более всего отражает сущность этического учения Древнего Востока:

а) высшая ценность – человеческая личность во всех своих проявлениях, ее оригинальность и индивидуальность;

б) подчиненность индивида социальной группе, ее нормам и обычаям;

в) основания морали усматриваются в божественном абсолюте, коллективность интерпретируется как религиозно-духовная всечеловеческая соборность.

8. Воспитательная функция морали:

а) мораль «приподымает» нас над собственной сегодняшней ограниченностью, создает ориентир человечности; в морали мы можем преодолеть свою несовершенную человеческую природу;

б) мораль регулирует поведение, как отдельного лица, так и общества в целом;

в) мораль не столько приучает к соблюдению свода правил, сколько формирует саму способность руководствоваться идеальными нормами и «высшими» соображениями.

9. Моральные ценности. Дайте определение этого понятия:

а) установленный порядок поведения;

б) это целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым;

в) общественные установки и императивы, выраженные в форме нормативных представлений и добре и зле, справедливом и несправедливом, о самом смысле жизни и назначении человека с точки зрения их моральной значимости.

10. Коммуникативная сторона общения – это...

а) обмен информацией между общающимися индивидами;

б) взаимодействие между индивидами, то есть обмен не только знаниями, но и действиями;

в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

11. Индивидуальное моральное сознание – это

а) принципы, кодекс поведения, категории, моральный идеал;

б) запреты, образцы, простые правила;

в) чувство долга, знание должного, нравственные убеждения, совесть.

12. Тип нравственной личности, которому присущи чувство собственного достоинства, равнодушие к нравам окружающей среды, уважает свободу выбора, терпим к чужим взглядам и слабостям:

а) героический тип;

б) потребительский тип;

в) аристократический тип.

13. Принцип максимума прогресса в этике деловых отношений:

а) служебное поведение и действия сотрудника, признаются этичными, если они способствуют развитию организации с моральной точки зрения;

б) действия сотрудника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм;

в) в рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе.

ТЕСТ 2.

1. Каково восприятие партнеров друг друга при ритуальном стиле общения:

А. партнер выступает как необходимый атрибут, его индивидуальные особенности несущественны.

Б. к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.

В. партнер воспринимается полностью, без разделения на нужные и ненужные функции.

2. "Активное воздействие одного субъекта на другого". К какому социально-психологическому методу управления относится данное утверждение:

А. заражение

Б. внушение

В. подражание

Г. убеждение

Д. принуждение

3. Что не относится к такесике (1):

А. поцелуй

Б. рукопожатие

В. кашель

Г. похлопывание.

4. Какие этапы составляют процесс разработки плана сторон переговоров (2):

А. выявление основных интересов всех участвующих в переговорах сторон;

Б. Определение стратегии и тактики, способных привести стороны к соглашению;

В. Выявление тактики, соответствующей ситуации и специфике спорных вопросов, подлежащих рассмотрению;

Г. определение области переговоров, имеющей отношения к интересам сторон.

5. Какие из следующих этапов не относятся к этапам подготовке беседы (2):

А. обработка формулировок понятий и суждений

Б. определение последовательности и содержания аргументации

В. моделирования хода беседы

Г. создание благоприятной и доверительной обстановки

6. Какие средства общения относятся к невербальным (3):

А. жесты;

Б. мимика, позы;

В. контакт глазами;

Г. речь.

7. Деловой протокол – это:

а) установленный порядок поведения в обществе;

б) разделение по чинам, сословиям, знатности рода;

в) свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и др.

8. Принцип позитивности:

а) определенные правила в определенное время, в определенном месте, с

определенными людьми;

- б) если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать;
- в) выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.

9. Комплимент это:

- а) положительная оценка качеств собеседника, высказываемая старшим младшему, руководителем подчиненному;
- б) чрезмерное преувеличение достоинств или приписывание достоинств, которых нет;
- в) небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе.

10. Требуются считанные секунды, чтобы произвести первое впечатление и вся оставшаяся жизнь, чтобы его исправить. За какое время один человек составляет свое впечатление о другом?

- а) 1-10 секунд;
- б) 20-60 секунд;
- в) 5-10 минут.

11. Жесты, сопровождающие обычно наши чувства и эмоции, становящиеся в ситуациях стресса и волнения признаками переживания – это

- а) жесты – символы;
- б) жесты-иллюстраторы;
- в) жесты адаптеры.

12. Что такое совесть?

- а) аналогична понятию стыда;
- б) осознание человека своего несоответствия некоторым принятым нормам окружаюь, стало быть, вины;
- в) способность критически оценивать свои поступки, мысли, желания, осознавать и переживать свое несоответствие должному, осознавать исполненность долга.

13. Рефлексия – это...

- а) уровень развития взаимоотношений в коллективе;
- б) понимание других людей;
- в) осознание себя в системе взаимоотношений с другими людьми.

Вопросы к зачету

1. Содержание и история происхождения термина «этика».
2. Что представляет собой предмет «деловая этика»?
3. Охарактеризуйте понятие «деловая обязательность». Почему важно его соблюдение предпринимателями?
4. Дайте характеристику и назовите основополагающие принципы управленческой этики.
5. Понятие модели поведения.
6. Какие модели поведения существуют?
7. Раскройте содержание идеи самопрезентации.
8. Критерии выбора модели поведения.
9. Понятие деловой сферы общения.
10. Виды общения по характеру и содержанию.
11. Цель использования невербальных средств общения.
12. Что включается в понятие «деловое общение»? Охарактеризуйте виды делового общения.
13. Раскройте содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
14. Какие функции выполняет деловая беседа?

15. Как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
16. Назовите основные вопросы, которые активизируют участников беседы.
17. Каким критериям отвечает стратегия переговоров?
18. Понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
19. Какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
20. Какие требования предъявляются к тактике общения?
21. Назовите основные стили делового совещания.
22. Охарактеризуйте возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
23. Чем заканчивается деловое совещание?
24. Чем отличается краткий протокол от полного?
25. Дайте характеристику средствам воздействия на слушателя.
26. Назовите основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
27. Какие средства используются оратором для воздействия на слушателей при публичных выступлениях?
28. Охарактеризуйте факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
29. Что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность?
30. На чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике?
31. Каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации?
32. Как выявляется тезис доказательства при споре?
33. Что означают ошибки в тезисах при споре?
34. В чем состоит специфика спора при слушателях?
35. Назовите два основных типа слушателей.
36. Что означает понятие «межличностный конфликт»?
37. Какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний?
38. Какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации?
39. Что является источником конфликта?
40. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.
41. Роль сознания и подсознания в конфликтной ситуации.
42. Значение невербального языка для делового общения.
43. В чем заключается особенность невербального общения?
44. Роль тактильных контактов в невербальном общении.
45. Раскройте понятие «проксемические» особенности невербального общения.
46. На какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории?
47. Назовите основные позиции двух людей за прямоугольным столом.
48. Для чего служит «средняя линия» стола переговоров?
49. Понятие визуального контакта.
50. Значение паралингвистических особенностей невербального общения.
51. Раскройте содержание понятия «речевой этикет».
52. Назовите этикетные правила приветствия деловых людей.
53. Назовите этикетные нормы представления деловых людей.
54. Что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре

начальника с подчиненными?

55. Как должен оценивать руководитель труд подчиненных согласно речевому этикету?
56. Что означает активное и пассивное выслушивание в речевом этикете?
57. Понятие дистантного общения.
58. Какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону?
59. Дайте определение понятия «имидж».
60. Назовите три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.
61. В чем состоит искусство самопрезентации при создании имиджа?
62. Понятие служебного этикета и его функции.
63. Какими качествами должен обладать современный руководитель?
64. Раскройте принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
65. Какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения?
66. В чем различие косвенного и прямого общения?
67. Роль телефонной связи в деловом общении.

Темы рефератов

1. Сущность и принципы понятия «этика деловых отношений».
2. Основные нормы этики деловой этики (уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальная ответственность за их психологическую защищенность и т.п.) и их роль в деятельности руководителя.
3. Принципы современного делового этикета.
4. Принципы делового поведения, ориентированные на доверие как основу.
5. Особенности кодексов делового поведения различных уровней: корпоративные кодексы, профессиональные кодексы, национальные и всемирные кодексы.
6. Групповая работа по формированию межгруппового взаимодействия.
7. Правила этики организации: основные разделы нормативного документа и его содержание.
8. Основные принципы организации и проведения социальной ревизии.
9. Проведение этической экспертизы в организации.
10. Этический консалтинг как форма обучения этическому поведению в организации.
11. Технология поведения руководителя в межличностном конфликте.
12. Понятие профессионального поведения.
13. Инструментарий этичного поведения делового человека.
14. Этика взаимоотношений руководителя с подчиненными.
15. Этика разрешения спорных вопросов в организации.
16. Создание имиджа делового человека.
17. Индивидуальные, групповые и социальные эталоны восприятия поведения.
18. Корпоративная культура и корпоративный имидж.
19. Управление и самоуправление карьерой.
20. Стратегии и принципы организации карьерного маркетинга в организации.
21. Управление деловым общением в организации.

22. Принципы и методика установления внешнего и внутреннего делового контакта организации.
23. Формирование речевой культуры делового человека
24. Менталитет и специфика делового разговора.
25. Технология ведения переговоров различных уровней.
26. Теории аргументации в зарубежной и отечественной литературе.
27. Теории социального влияния в отечественной и зарубежной литературе

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Тема 5. Вербальное общение в процессе убеждающего воздействия Решение задач, работа в группах

Контрольные вопросы по теме:

1. Что такое деловая риторика?
2. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
3. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторически инструментарий, применяемый в риторике.
4. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
5. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
6. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
7. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
8. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
9. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?
10. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
11. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
12. Что такое нерефлексивное и рефлексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
13. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
14. Каковы принципы делового характера дискуссии?
15. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
16. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
17. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, ее громкости?
18. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?

Задание 1

Упражнение «Правила дискуссии»

В процессе своей профессиональной деятельности сотрудник одного из подразделений компании часто сталкивается с необходимостью участия в дискуссии, как с внешним, так и с внутренним окружением. При этом он стал замечать, что очень часто в процессе дискуссий возникают ситуации, приводящие

стороны на грань конфликта или стресса. Сотрудник сформулировал для себя несколько принципов взаимодействия сторон во время дискуссии и понял, что он злоупотреблял одним из них. Это и приводило дискуссию к нежелательным результатам. Каким из приведенных ниже принципов, с вашей точки зрения, злоупотреблял сотрудник во время дискуссий:

- а) содействие возникновению альтернатив, множественности мнений;
- б) конструктивность критики;
- в) принцип равной безопасности или обеспечение психологической защищенности личности;
- г) непреклонность и жесткость собственной позиции;
- д) принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано.

Правильный ответ — г.

Задание 2

Упражнение «Принципы эффективного слушания»

Руководитель отдела связей с общественностью задумался над средствами повышения эффективности переговоров и дискуссий, которые он проводит с деловыми партнерами. Руководитель решил; изучить и практически использовать принципы и навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания собеседников.

По вашему мнению, какие из нижеперечисленных утверждений являются правильными.

1. Внимательное молчание и минимальная нейтральная словесная реакция относятся к элементам:

- а) нерефлексивного слушания;
- б) рефлексивного слушания;
- в) безразличного слушания;
- г) тактики постановки вопросов;
- д) моделирования беседы.

2. К видам обратной связи с говорящим при рефлексивном слушании не относятся:

- а) словесный сигнал о необходимости каких-либо высказываний;
- б) собственный пересказ основных мыслей собеседника;
- в) обобщение отдельных частей сообщения;
- г) отвлечение от основных вопросов беседы;
- д) реакция, отражающая восприятие чувств собеседника.

Правильные ответы

1 2

а г

Задание 3. «Восприятие словесных сообщений»

Руководитель подразделения провел совещание со всеми своими сотрудниками, на котором обратил внимание на неэффективные, порой на грани конфликта, споры и дискуссии между сотрудниками, а также с внешним окружением подразделения. Решено было сформулировать, внимательно изучить и неукоснительно использовать правила так называемого «эффективного слушания».

Что, на ваш взгляд, является верным в следующих утверждениях?

1. Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений не предполагают, что собеседник:

- а) сдерживает желание высказать поспешное суждение;
- б) не опровергает другую сторону, не вникнув до конца в ход рассуждений;
- в) не дает другой стороне закончить аргументацию высказываний;
- г) принимает во внимание мотивацию собеседника;
- д) не акцентирует внимание на недостатках речи говорящего.

2. Нормы эффективного слушания собеседника предполагают, что одна из

сторон:

- а) не пребывает в уверенности, что истина только на ее стороне;
- б) отвлекается на несущественные моменты в ущерб главному;
- в) проявляет желание высказать поспешное суждение;
- г) настраивается заранее на несогласие с позицией другой стороны;
- д) обращает внимание на нюансы внешности собеседника

Правильные ответы:

1 2

в а

Задание 4.

Разберите ситуацию «Проблемы вербальной коммуникации» и ответьте на вопросы.

Одна из проблем вербальной коммуникации связана с тем, что слова или выражения могут иметь двойной смысл. Эта особенность языка активно и пользуется в рекламном бизнесе, но для деловой среды она может стать серьезной помехой. Предлагаем обсудить следующие реальные истории. В одной из организаций ксерокс сильно грелся при использовании. В результате появилось сленговое выражение «сжечь документ», которое использовали для обозначения процесса копирования. Выражением пользовались все, пока новая секретарь не сожгла «по поручению» своего начальника важный документ, имевшийся в организации в единственном экземпляре.

В одном из цехов механического завода был старый станок, который иногда приходилось подгонять кувалдой. Однажды, когда станок расстроился и пошла бракованная продукция, мастер попросил работавшего на станке нового рабочего «раздолбать станок», имея в виду настройку станка. К выражениям старого мастера все давно привыкли, но молодой рабочий еще не успел войти в курс дела и понял все буквально. Определите виновника ситуации. Разработайте меры, позволяющие не допускать подобных ситуаций в будущем.

Задание 5.

Разберите ситуацию «Слухи в организации» и ответьте на вопросы:

В 2008 г. завод с многолетней историей переживал не самые лучшие времена. Экономическое неблагополучие, отсутствие каких-либо перспектив, казалось, само по себе является благодатной почвой для возникновения и распространения пассивных настроений, но данная ситуация усугублялась еще и тем, что руководство не отступало от своей закрытой информационной политики.

Работникам не было известно, что происходит в настоящее время и что ожидает завод и всех их в будущем. Постоянные переживания из-за неопределенности ситуации не могли не сказаться на эмоциональном состоянии и поведении людей. Были распространены апатия и подавленность, часто слышалось «мы здесь не хозяева, от нас ничего не зависит». Средний возраст персонала составлял около 45 лет (две трети работников это люди пенсионного или предпенсионного возраста), отмечалась высокая текучесть кадров.

Большинство сотрудников занималось постепенным растаскиванием заводского имущества, а среди рабочих часто можно было наблюдать в конце дня алкогольное опьянение. Относительно высокая заработная плата рассматривалась большинством из них как «моральная компенсация» за неопределенность, отсутствие перспектив, а также за скрытность руководства и его «глухоту» к опасениям, предложениям и пожеланиям рабочих.

Определите, какую роль сыграли слухи в решении проблем организации?

Сформулируйте предложения по перестройке процессов коммуникации.

Объясните, можно ли считать слухи полноправным каналом коммуникации в любой организации? Могут ли слухи быть полезны? Каким было отношение руководства к слухам в данной ситуации?

Тема 6. Невербальное общение

Учебный тренинг

Цели:

- 1) эксперимент для исследования невербальных сигналов в установлении контакта;
- 2) развитие положительных взаимоотношений в группе.

Инструкция. Сейчас мы проведем эксперимент для исследования невербальных сигналов в установлении контакта. Два человека выйдут из комнаты. Это будут ведущие. Все оставшиеся в комнате объединяются в две команды. Когда ведущие вернутся в комнату, им нужно будет вступить в контакт с каждым, поздоровавшись с каждым участником кивком головы и произнести какое-то приветствие. Затем мы зададим ведущим свои вопросы.

Когда ведущие выйдут из комнаты, преподаватель предлагает объединиться в две группы случайным образом, а затем каждая команда получает простое название: скажем, «у стены» и «у окна». Первое задание простое: команда «у стены» должна улыбаться, когда к ней обращаются, и отвечать с улыбкой, а команда «у окна» не должна улыбаться. Преподаватель показывает командам напечатанные таблички, первой с надписью «Улыбаться», а второй — «Не улыбаться». После этого он репетирует с командой: «Допустим, я ведущий... Здравствуй, Алексей! Здравствуй, Аня! и т. д.» Представители разных команд должны реагировать в соответствии с инструкцией.

После этого преподаватель показывает таблички для следующего задания. Теперь представители команды «у стены» не должны смотреть в глаза ведущим, а представители команды «у окна» должны время от времени смотреть им в глаза в течение 3-5 секунд, потом отводить глаза, потом вновь смотреть в глаза и т. д. Преподаватель поясняет, что взгляд в глаза должен быть таким, как обычно они смотрят на друга, партнера, нельзя расширять глаза или вдруг «уставиться» на ведущего. С этими табличками тоже можно порепетировать.

После того как группы прорепетировали достаточно, чтобы не ошибаться в выполнении инструкций, преподаватель приглашает ведущих. Они приветствуют представителя каждой команды, а те действуют в соответствии с полученной инструкцией. После этого преподаватель должен спросить у ведущих, с представителями какой команды они могли бы скорее разговаривать.

Таким образом можно поэкспериментировать с разными невербальными сигналами. Для того чтобы упражнение было по-настоящему двигательным, можно вводить дополнительные условия, например: «вы все занимаетесь уборкой помещения», «вы прогуливаетесь по фойе во время конференции», «вы на вечеринке, танцуете», «вы в фитнес-клубе» и т. п. Конечно, для эксперимента с позами не все эти ситуации подходят. Когда человек танцует, то поза у него то симметричная, то асимметричная, то открытая, то закрытая. Поэтому для таких сигналов, как открытая-закрытая поза, асимметричная-симметричная поза, оптимальная—неоптимальная поза и соответствие—несоответствие уровней по вертикали участники должны будут, скорее всего, «сидеть» в зале в ожидании начала заседания» или «сидеть на своем рабочем месте». Для того чтобы соблюдалось соответствие уровней по вертикали, каждый должен будет встать, отвечая на приветствие ведущего.

Для того чтобы участникам легче было регулировать дистанцию, лучше выбрать ситуацию, когда все «стоят или размеренно прогуливаются по холлу в ожидании начала конференции» или «стоят с бокалами на вечеринке, время от времени переходя от одной группе к другой».

«Сухой остаток» упражнения. Установить контакт помогают такие сигналы, как улыбка, взгляд в глаза, открытая поза, асимметричная поза, наклон вперед, угол

поворота от 45 до 90 градусов, соответствие уровней по вертикали, оптимальная для данного партнера дистанция. Отсутствие этих сигналов вызывает дискомфорт и затрудняет контакт.

Тема 8. Манипуляции в общении

Презентация

Вопросы по теме презентации:

1. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете?
2. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
3. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
4. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов?
5. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
6. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?
7. Каковы особенности манипуляций, используемых в переговорном процессе, и способов их нейтрализации?
8. Какие качества определяют уровень личного обаяния? Почему аргументы обаятельного собеседника обладают большей убедительностью?
9. В чем состоит сущность приемов «Я-утверждение», «Мы-высказывание», «Вы-подход»? В каких случаях они используются?
10. Какие конфликтогенные действия вы знаете?

Глоссарий

Вербальное общение - словесное, речевое общение.

Диалог - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Доминанта - психофизиологический фактор, определяющий в течении того или иного времени направленность мышления, поведения и деятельности человека.

Индивидуальность - совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей.

Интеллект - человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.

Интерес - побудительная сила деятельности людей.

Интериоризация - формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности в его внутреннюю мыслительную деятельность.

Интуиция - внутреннее созерцание.

Когнитивная психология - направление в современной психологии. Его представители - Дж. Келли, Ж. Пиаже и др. исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление.

Коммуникация - общение, передача информации.

Конфликт - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Лидер - человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве.

Личность - характеристика социальной природы и сущности человека, совокупность его социальных качеств как субъекта деятельности, мышления, общественных отношений и межличностного общения.

Макросреда - совокупность всех природных и социальных условий, в которых осуществляется жизнедеятельность человека и различных социальных групп.

Межличностное общение - общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также личными мотивами, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей.

Микросреда - то часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.

Мотивы поведения - побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека.

Невербальное общение - несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Общение - определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.

Деловое общение - вид общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело.

Психика человека - совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность.

Психология личности - основная категория психической науки, прежде всего общей психологии, изучающей все проявления психики людей.

Психология общения - раздел общей и социальной психологии, раскрывающей психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и «технологии» общения.

Резюмирование - подведение итогов беседы.

Этика - учение о морали и нравственности.

Этика делового общения - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При проведении аттестации студентов важно помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний, умений, навыков студентов. Проверка, контроль и оценка знаний, умений, навыков студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

Критерии, формы и процедуры оценивания должны быть одинаково понятны всем обучающимся. Студенты должны быть заранее информированы о том, какие их образовательные результаты будут оцениваться, и в какой форме будет проходить оценивание. Оценивание должно быть своевременным. Оценивание должно быть эффективным.

Основными функциями процедуры оценивания являются: ориентация образовательного процесса на достижение планируемых результатов освоения основной образовательной программы высшего образования и обеспечение эффективной обратной связи, позволяющей осуществлять управление образовательным процессом.

Процедура оценки включает: использование персонифицированных процедур аттестации обучающихся и неперсонифицированных процедур оценки состояния и тенденций развития системы образования;

Система оценки результатов и качества образования включает в себя следующие оценочные процедуры: оценку стартовых возможностей обучающегося (входных знаний для изучения дисциплины); оценку индивидуального прогресса обучающегося в ходе непосредственного образовательного процесса (изучения дисциплины); оценку промежуточных результатов обучения по дисциплине.

Для того чтобы процедура оценивания стимулировала достижение образовательного результата (приобретение компетенции), преподаватель должен:

- определять цели обучения, образовательные результаты темы, раздела, курса и формулировать их языком, понятным обучающимся;
- разъяснять обучающимся цели обучения и способы проверки результатов достижения указанных целей;
- подбирать или создавать задания для проверки достижения сформулированных образовательных результатов;
- регулярно комментировать результаты обучающихся, давать советы с целью их улучшения;
- менять техники и технологии обучения в зависимости от достигнутых обучающимися образовательных результатов;
- учить обучающихся принципам самооценки и способам улучшения собственных результатов;
- предоставлять обучающимся возможности улучшить свои результаты до выставления окончательной отметки;
- осознавать, что оценивание посредством отметки резко снижает мотивацию и самооценку обучающихся.
- разделять ответственность за результаты обучения со студентом.

Процедуры оценки по дисциплине «Деловая этика» включают: подготовку заданий, написание тестов, подготовку рефератов, мониторинг сформированной основных знаний, умений, навыков.

Таблица контроля формирования знаний, умений, навыков

<i>Формы контроля</i>	<i>Элементы контроля</i>
Фронтальный опрос	Знания

Самоконтроль	Знания
Взаимоконтроль	Знания
Решение задач	Знания, умения, навыки
Самостоятельная работа	Знания, умения
Презентации	Знания, умения
Практическая работа	Знания, умения, навыки
Реферат, доклад	Знания, умения, навыки
Дискуссии	Знания, умения, навыки
Тест	Знания, умения, навыки
Лабораторная работа	Знания, умения, навыки
Контрольная работа	Знания, умения, навыки
Зачет	Знания, умения, навыки

Процедура оценивания качества предметных результатов студентов по дисциплине «Деловая этика»:

- Включенное наблюдение и фиксация его результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов,
- Устный опрос и фиксация его результатов,
- Самостоятельная работа и фиксация ее результатов,
- Беседа и фиксация ее результатов,
- Дискуссия (например, в учебном форуме) и фиксация ее результатов,
- Устный зачет и фиксация его результатов,
- Защита реферата и фиксация результатов,
- Письменная работа и фиксация ее результатов,
- Презентация (электронные и бумажные продукты) и фиксация ее результатов,
- Написание отзывов, рецензий и фиксация их результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов

Алгоритм процедуры оценивания преподавателем:

- полнота и конкретность ответа;
- последовательность и логика изложения;
- связь теоретических положений с практикой;
- обоснованность и доказательность излагаемых положений;
- наличие качественных и количественных показателей;
- наличие иллюстраций к ответам в виде примеров и пр.;
- уровень культуры речи;
- использование наглядных пособий и т. п.
- качество подготовки;
- степень усвоения знаний;
- активность;
- положительные стороны в работе студентов;
- ценные и конструктивные предложения;
- недостатки в работе студентов;
- задачи и пути устранения недостатков.

Алгоритм процедуры самооценки студента:

- какова цель и что нужно было получить в результате?
- удалось получить результат? Найдено решение, ответ?
- справился полностью правильно или с ошибкой? Какой, в чём?
- справился полностью самостоятельно или с помощью (кто помогал, в чём)?

Этапы процедуры оценивания:

Что оценивается. Оценивается любое успешное, действие, оценкой фиксируется только решение полноценной задачи.

Как оценивать. За каждую учебную задачу или группу заданий — задач, показывающих овладение отдельным знанием, умением, навыком — ставится отдельная отметка.

Параметры оценивания. Оценка знаний, умений, навыков студента определяется по шкале оценивания, определённой в настоящей учебной программе.

Фиксация результатов. Формы представления образовательных результатов:

- ведомости успеваемости по предметам;
- тексты контрольных работ, тестов и проч., и анализ их выполнения обучающимся;
- журнал;
- индивидуальный учебный план (при наличии);
- зачетная книжка.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;

- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

