

Негосударственное частное образовательное учреждение
высшего образования
"Алтайский экономико-юридический институт"
Кафедра общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Алтайского экономико-
юридического института
И. С. Степанов
" 24 " 2016 г.



Рабочая программа по дисциплине

Деловая этика

Направление подготовки:

38.03.01 Экономика

для направления 38.03.01 Экономика
квалификация (степень) "бакалавр"

Профиль подготовки

"Финансы и кредит"

Барнаул 2016

Рабочая программа разработана _____

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин от «__»____ 2016 г.

Оглавление

Оглавление	3
1. Цели, задачи дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ООП, требования в «входным» знаниям, умениям и навыкам студента.....	6
3. Объем дисциплины и виды учебной работы для студентов очной и заочной форм обучения	7
4. Учебно-тематический план дисциплины	8
5. Содержание дисциплины.	9
6. Планы практических занятий.....	20
7. Самостоятельная работа студентов.	30
8. Образовательные технологии, используемые в преподавании дисциплины.	31
9. Критерии оценки результатов обучения.	32
10. Материалы для текущей, промежуточной и итоговой аттестации.....	34
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	35
12. Информационное обеспечение дисциплины.	36
12.1. Основная литература.	36
12.2. Дополнительная литература.	36
13. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы дисциплины.....	38
Приложение 1.	39
Тестирование.....	39
Приложение 2.....	44
Вопросы к зачету.	44
14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	47

1. Цели, задачи дисциплины

Цель учебной дисциплины «Деловая этика» заключается в получении студентами теоретических знаний о системы ценностей человека и закономерностях межличностных отношений, а также формирование качественных коммуникативных навыков в деловой сфере. Важным является овладение будущими специалистами теоретическими знаниями и практическими умениями в области этики.

В связи с этим учебная дисциплина «Деловая этика» решает следующие задачи:

- 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 приемов).

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие общекультурные (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- способность использовать в преподавании экономических дисциплин в образовательных учреждениях различного уровня, существующие программы и учебно-методические материалы (ПК-12).

В результате изучения дисциплины «Деловая этика» студенты должны

знать:

- нормы и ценности, определяющие поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- основы делового общения, коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций;
- речевые тактики и особенности их использование в деловых отношениях;
- 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, на деловых приемах);
- использовать российский и зарубежный опыт в решении этических проблем в деловой сфере;

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;
- способами устранения возможных негативных последствий результатов своего труда с использованием норм деловой этики;

- навыками работы в коллективе и кооперации с коллегами согласно нормам деловой этики;
- методами разрешения конфликтных ситуаций;
- методами повышения этичности поведения сотрудников организации, приемами и навыками поддержания партнерских отношений.

2. Место дисциплины в структуре ООП, требования в «входным» знаниям, умениям и навыкам студента

Дисциплина «Деловая этика» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 программы бакалавриата, согласно ФГОС ВО. Данная дисциплина опирается на знания, полученные студентами на предыдущем этапе обучения, и тесно связана с другими гуманитарными предметами, изучаемыми на первом курсе («Введение в специальность», «Культура речи и деловое общение», «Деловые коммуникации», «Психология», «Социология»).

Дисциплина «Деловая этика» предполагает, что нравственная культура является основой профессиональной деятельности. От уровня деловой культуры напрямую зависит успех и карьера современного человека, так как сегодня основу жизненного и профессионального успеха составляет умение строить отношения с людьми на высоком нравственном уровне, находить подходы к ним, создавать в процессе делового взаимодействия климат делового сотрудничества, доверия и уважения. Овладение основами деловой этики позволит: эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами на основе стратегии сотрудничества и взаимопонимания; создать благоприятный имидж; завоевать доверие и уважение в деловых кругах.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы для студентов очной и заочной форм обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			I
			Трудоемкость
Аудиторные занятия			
<i>в том числе:</i>			
лекции		18	18
семинары, практические занятия		18	18
самостоятельная работа студентов		36	36
Форма промежуточной аттестации Зачет (З), зачет с оценкой (ЗО), экзамен (Э)			3
Общая трудоемкость	В часах	72	72
	В зачетных единицах	2	2

4. Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, и трудоемкость (в часах)					Контактная работа с преподавателем
		Лекции	Практические занятия (семинары)	СРС	Контроль	Всего часов	
1	Природа и сущность этики деловых отношений.	2	2	4		8	4
2	Этика деятельности организации.	2	2	4		8	4
3	Этика деятельности руководителя.	2	2	4		8	4
4	Деловое общение и управление им.	2	2	4		8	4
5	Вербальное общение.	2	2	4		8	4
6	Манипуляции в общении.	2	2	4		8	4
7	Правила деловых отношений.	2	2	4		8	4
8	Этикет делового человека.	2	2	4		8	4
9	Этикет деловых отношений.	2	2	4		8	4
	ИТОГО: 2 ЗЕТ	18	18	36		72	36
	Форма контроля – зачет						

5. Содержание дисциплины.

Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.

Лекция 1. Природа и сущность этики деловых отношений.

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 этики деловых отношений.

Принципы этики. Этические принципы делового человека Л. Хосмера. Декларация Ко – «Принципы бизнеса». Принципы взаимоотношений организации с владельцами (инвесторами). Принципы взаимоотношений организации с персоналом. «Золотое правило менеджера». «Двенадцать принципов ведения дела в России».

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.

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.

Лекция 2. Этика деятельности организации.

Этика и социальная ответственность организаций.

Понятие социальной ответственности организаций. Ключевые группы стейкхолдеров и их интересы: собственники, общество, клиенты, потребители, руководство, персонал, органы государственного и муниципального управления.

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.

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 этических компаний.

Этические нормы в деятельности организаций.

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 этического уровня организации.

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.

Лекция 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.

Понятие коллектива. Функции коллектива: экономическая, социальная. Этапы процесса формирования и развития коллектива. Морально-психологический климат коллектива. Межличностные отношения. Конформизм.

Нормы этичного поведения руководителя.

Культура профессионального поведения руководителя. Инструментарий руководителя. Этика делового общения «снизу – вверх». Этика делового общения «по горизонтали».

Этика взаимоотношений с “трудным” руководителем.

«Трудный руководитель» и его качества.

Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Понятие делового конфликта. Причины возникновения делового конфликта. 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.

Лекция 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.

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.

Функции делового общения. Социально-психологические методы управления общением: заражение, внушение, подражание, убеждение, принуждение. Факторы, определяющие стиль делового общения.

Лекция 5. Вербальное общение.

Основы деловой риторики.

Понятие «риторика». 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.

Слово. Речь. Эмоциональная окраска. Умение слушать. Язык.

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, контрольные, 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.

Невербальное общение.

Основы невербального общения.

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. Классификация невербальных средств общения.

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.

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.

Культура делового письма.

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. Резюме.

Лекция 6. Манипуляции в общении.

Характеристика манипуляций в общении.

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.

Лекция 7. Правила деловых отношений.

Правила подготовки публичного выступления.

Три группы правил подготовки к публичному выступлению. Предварительная отработка навыков риторики: выступление перед воображаемой группой слушателей, краткое изложение выбранного текста, использование аудио- или видеозаписи собственных выступлений, отработка определенных терминов и понятий, использование опыта ведущих ораторов.

Предварительный анализ выступления. 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. 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.

Цели 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.

Правила подготовки и проведения деловой беседы.

Культура деловой дискуссии. Базовые принципы проведения деловой дискуссии: конструктивность дискуссии, альтернативная направленность, психологическая защищенность личности, адекватность восприятия. Типы и разновидности вопросов дискуссии.

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

Подходы 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).

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.

Правила проведения собеседования.

Понятие собеседования. Интервьюер. Вопросы, характерные для собеседования. Контроль над ходом собеседования.

Правила подготовки и проведения служебных совещаний.

Понятие служебное совещание. Виды совещаний: инструктивное, оперативное, проблемное. Подготовка совещания, основные этапы. Выработка повестки дня, определение круга участников и времени совещания. Определение места совещания. Принцип переменного состава участников совещания. Организация рабочей группы 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.

Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.

Понятие «переговоры» и «деловые переговоры». Деловые переговоры: основы ведения переговоров, искусство управления людьми, социология и психология делового общения, деловые презентации.

Правила конструктивной критики.

Понятие «критика», «конструктивная критика». Основные правила конструктивной критики: «не начинайте разговор при свидетелях», «сохраняйте ровный тон», «найдите повод для похвалы», «не выносите поспешных обвинений», «выслушайте объяснения другой стороны», «признайте собственные ошибки», «критикуйте поступки, а не способности и свойства людей», «обратитесь к объективным нормам критической оценки», «возможность критикуемой стороне реабилитироваться».

Виды критических высказываний в зависимости от ситуации и особенностей личности: критика-похвала, безличная критика, критика-озабоченность, критика-сопереживание, критика-сожаление, критика-удивление, критика-смягчение, критика-предупреждение.

Лекция 8. Этикет делового человека.

Этикет и имидж делового человека.

Имидж. Обаяние. Модель поведения. Этикет. Ритуал. Виды этикета. Деловой этикет. Принципы делового этикета.

Визитная карточка.

Понятие визитной карточки. История возникновения. Виды визитных карточек. Функции письменного послания. Обмен визитными карточками.

Этикет приветствий и представлений.

Правила поведения. Вежливость. Представление. Правила приветствий в различных ситуациях. Правила вербального этикета.

Внешний облик делового человека.

Особенности и правила. Рекомендации.

Особенности внешнего облика деловой женщины.

Костюм и его типы. Макияж. Часы. Очки. Базовый гардероб.

Лекция 9. Этикет деловых отношений.

Поведение в общественных местах.

На улице. В транспорте. В поезде. В самолете. В государственных и негосударственных административных учреждениях. В гостинице. Поведение в театре, кинотеатре, на концерте.

Этикет деловых приемов.

Завтрак. Ланч. Прием «Бокал шампанского». Чай. Приемы типа «журфикс». Приемы типа коктейль или фуршет. Обед. Ужин. Вечерний прием «а-ля фуршет». Обед-буфет. Разновидности приемов. Застолье.

Особенности делового общения с иностранными партнерами.

Великобритания. Германия. Голландия. Испания. Италия. Китай. США. Франция. Швеция. Япония.

Искусство комплимента.

Комплимент. Лесть. Явный комплимент. Скрытый комплимент.

Правила вручения подарков.

Цель подарка. Корпоративные подарки. Группы подарков. Индивидуальные подарки.

6. Планы практических занятий.

Семинар 1.

Вопросы для обсуждения:

1. Приведите определение понятия «этика деловых отношений».
2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Какие факторы определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
6. Объясните механизм действия закономерности неопределенности отклика с помощью модели Портера – Лоулера.
7. Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации? Каковы могут быть практические рекомендации, направленные на снижение негативных последствий действия данной закономерности?
8. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
9. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
10. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.

Семинар 2.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое социальная ответственность организации?
2. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную

- ответственность организации.
3. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
 4. В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
 5. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.
 6. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации?
 7. Что такое этические нормы в деятельности организации?
 8. Назовите основные разделы правил этики организации.
 9. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
 10. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организации?
 11. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
 12. Каковы цель разработки и содержание этических кодексов организаций?
 13. В чем состоит сложность решения этических проблем в организациях?

Семинар 3.

Вопросы для обсуждения:

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.

Семинар 4.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
2. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
3. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
4. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
5. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?
6. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?
7. В каких формах осуществляется деловое общение? Назовите их особенности.
8. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения.
9. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнеров?
10. Что такое управление деловым общением?
11. Назовите функции делового общения.
12. Раскройте сущность методов управления общением.
13. Охарактеризуйте виды делового общения работников в организации.
14. Раскройте сущность принципов делового общения.
15. Раскройте содержание деятельности подразделения организации, осуществляющего функции управления деловым общением.

Семинар 5.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое деловая риторика?
2. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
3. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторический 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?
19. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций.
20. Какие виды невербальных коммуникаций Вы знаете?
21. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
22. Раскройте сущность невербального общения.
23. Приведите классификацию невербальных средств общения.
24. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
25. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
26. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
27. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
28. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
29. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
30. Можно ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
31. В чем сходство и различие между очной деловой беседой и телефонным разговором?
32. Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
33. Раскройте основные этические нормы поведения, связанные с необходимостью эффективно принять или передать информацию в

процессе телефонного разговора.

34. Что такое деловое письмо?

35. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.

36. Охарактеризуйте требования по содержанию деловых писем.

Семинар 6.

Вопросы для обсуждения:

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

Семинар 7.

Вопросы для обсуждения:

1. 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?
6. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
7. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
8. Каковы главные задачи начального этапа деловой беседы?
9. Назовите цели и раскройте сущность собеседования.
10. Что должен уметь интервьюер при проведении собеседования?
11. Назовите наиболее характерные ошибки интервьюера при проведении собеседования.
12. Назовите вид служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
13. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания?
14. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания?
15. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?
16. С какой целью проводятся переговоры?
17. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
18. Раскройте сущность основных подходов ведения переговоров.
19. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
20. Перечислите правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
21. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
22. В чем выражается значимость правил критики?
23. Назовите этические нормы проявления уважения к личности

критикуемого.

24. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?

25. Назовите основные принципы восприятия критики.

Семинар 8.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте сущность и основные черты имиджа делового человека.
2. Какие критерии целесообразно использовать для выбора эффективной модели делового поведения?
3. Каковы сущность и виды делового этикета?
4. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
5. Какие существуют рекомендации по оформлению визитной карточки?
6. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
7. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?
8. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма?

Семинар 9.

Вопросы для обсуждения:

1. Какими правилами поведения следует руководствоваться на улице, в общественном транспорте, в учреждениях, в гостинице?
2. Какими правилами поведения следует руководствоваться при посещении театров, кинотеатров, концертных залов?
3. Какие виды деловых приемов Вы знаете?
4. Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах?
5. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам

деловых приемов?

6. Почему деловому человеку следует знать особенности национального этикета?
7. Какова роль комплиментов в общении?
8. Какие основные правила использования комплиментов Вы знаете?
9. В чем состоит особенность скрытых комплиментов?
10. В чем проявляются особенности подарков как средства делового общения?
11. Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?

7. Самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов (СРС) организуется с целью развития навыков работы с учебной и научной литературой, выработки способности вести научно-исследовательскую работу, а также для систематического изучения дисциплины.

Рекомендуются следующие формы организации самостоятельной работы студентов:

- работа над теоретическим материалом, прочитанным на лекциях;
- самостоятельное изучение отдельных разделов дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям;
- выполнение контрольных заданий;
- тестирование по контрольным вопросам.

Самостоятельная работа студентов заключается в изучении необходимой для понимания курса основной и дополнительной литературы, подготовке докладов и сообщений, выполнении практических заданий в письменной форме.

8. Образовательные технологии, используемые в преподавании дисциплины.

В преподавании данной дисциплины широко используются интерактивные методы обучения, при которых сам процесс передачи информации построен на принципе активного двухстороннего взаимодействия преподавателя и студента. Таким образом, при изучении учебной дисциплины “Деловая этика”, получении знаний и формировании компетенций используются следующие образовательные технологии при проведении лекционных и практических занятий:

- информативная лекция;
- проблемная лекция;
- лекция-визуализация;
- лекция-беседа;
- лекция-дискуссия;
- лекция с разбором конкретных ситуаций;
- дискуссия (в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем);
- Дискуссия групповая (с целью интенсивного и продуктивного решения групповой задачи);
- доклад (презентация, представляющая собой развернутое изложение определенной темы или вопроса программы);
- тест (компетентностно-ориентированные тесты на оценку, позволяющий проверить знания студентов по пройденным темам).

9. Критерии оценки результатов обучения.

Критерии оценки результатов обучения представляет собой дифференциацию оценки знаний студента по балльной рейтинговой системе.

Профессиональный уровень “5” (отлично)	85-100	Задание хорошо структурировано; полное понимание исследуемого вопроса; полный и глубокий анализ конкретного вопроса; критическое использование теории и рекомендуемого материала для чтения; расширение и углубление лекционного материала; аргументированная логика; продуманность, творческий и оригинальный подход к освещению вопроса; иллюстративность массой примеров и данных.
Продвинутый уровень “4” (хорошо)	70-84	Хорошая организация, но ряд несущественных упущений в плане содержания; умение аргументировать и использовать примеры; некоторое расширение и углубление лекционного материала; использование соответствующих концептуальных моделей.
Базовый уровень “3” (удовлетворительно)	60-69	Удовлетворительный уровень, есть ряд существенных упущений; слабые места в стилевом оформлении, структуре и анализе; в основном базируется на лекционном материале; информация представлена четко, но отсутствует оригинальность в ее изложении.
Минимальный уровень “2” (неудовлетворительно)	35-59	Неудовлетворительное выполнение; частичное понимание проблемы; несмотря на наличие ряда весьма удачных мест, работа характеризуется отсутствием тщательного анализа; неадекватность примеров.

Минимальный уровень “1” (неудовлетворительно)	0-34	Отсутствие понимания вопроса, работа не структурирована и не соответствует требованиям; наличие серьезных ошибок и несоответствий; отказ отвечать.
---	------	--

10. Материалы для текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования (приложение 1), промежуточный контроль в форме зачета (Приложение 2).

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Материально-техническое обеспечение дисциплины “Деловая этика” включает в себя следующие средства:

- мультимедийный проектор;
- средства аудиовоспроизведения;
- телевизор;
- видеомаягнитофон;
- DVD – проигрыватель;
- книжный фонд библиотеки и компьютерный класс.

12. Информационное обеспечение дисциплины.

12.1. Основная литература.

1. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учебник/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 424 с.
2. Константинова Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие/ Л.А. Константинова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. – 2-е изд., стереотип. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2014. – 304 с.
3. Кривоко́ра Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие/ Е.И. Кривоко́ра. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 190 с.
4. Практикум по дисциплине «Этика делового общения» / сост. Н.М. Ершова. – Москва: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2012. – 48 с.
5. Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие/ под ред. А. Я. Кибанова. - М.: Проспект, 2012. - 88 с.

12.2. Дополнительная литература.

1. Русский язык и культура речи: практикум / под ред. проф. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2000. – 312 с.
2. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. проф. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2000. – 412 с.

13. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы дисциплины

Текущий контроль успеваемости студентов.

Текущий контроль успеваемости – это установление уровня знаний, умений, владений студентов по отношению к объему и содержанию разделов (модулей, частей) учебных дисциплин, представленных и утвержденных в учебных планах и учебных программах.

Текущий контроль успеваемости осуществляется через комплекс испытаний студентов в виде устных и письменных опросов, коллоквиумов, контрольных работ, проверки домашних заданий, защиты отчетов, компьютерного и бланочного тестирования. Возможны и другие виды контроля по усмотрению кафедры, обеспечивающей учебный процесс по данной дисциплине, в том числе, контроль посещаемости занятий.

В систему текущего контроля рекомендуется вводить необязательные мероприятия, позволяющие повысить семестровый рейтинг, например, участие в олимпиадах, научное исследование, участие в научных конференциях с докладом по теме изучаемого предмета и т.д. с назначением определенных баллов, прибавляемых к семестровому рейтингу по дисциплине. При этом рейтинг не должен превышать 100 баллов.

Для текущего контроля успеваемости на кафедрах, осуществляющих учебный процесс, создаются и периодически актуализируются банки тестов, заданий, программы компьютерных проверок и т.п. материалы.

Виды и сроки проведения мероприятий текущего контроля устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация.

Промежуточная аттестация студентов – это установление уровня знаний, умений, владений обучаемых, как показателя уровня освоения требуемых компетенций, по отношению к объему и содержанию учебной дисциплины.

Оценка промежуточной аттестации студента по дисциплине формируется на основании семестрового рейтинга текущего контроля и рейтинга экзаменационного испытания. Экзаменационное испытание проводится в сроки, устанавливаемые в соответствии с утвержденными учебными планами, календарными учебными графиками и приказами.

Преподаватель имеет право принять у студента экзамен только при наличии первичных документов по учету результатов промежуточной

аттестации. Первичными документами являются экзаменационные ведомости, индивидуальные разрешения на сдачу экзамена. Все первичные документы должны передаваться в деканат преподавателем лично не позднее следующего дня после проведения испытания промежуточной аттестации.

По результатам промежуточной аттестации студенту, кроме итогового рейтинга по 100-балльной шкале, выставляется итоговая отметка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При аттестации на «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» студент считается получившим положительную оценку и прошедшим промежуточную аттестацию. Положительные оценки и соответствующие рейтинги заносятся в первичные документы и зачетные книжки студентов. Записи в зачетных книжках студентов должны осуществляться только после оформления первичных документов.

Оценки «неудовлетворительно» проставляются только в первичные документы.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по дисциплине или непрохождение промежуточной аттестации в установленные сроки признаются академической задолженностью. Студенты обязаны ликвидировать академическую задолженность.

Виды и сроки проведения мероприятий промежуточной аттестации устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.

Приложение 1.

Тестирование.

Дайте определение:

1. Этика
2. Мораль
3. Нравственность
4. Деловой этикет
5. Принцип
7. Этика управления
8. Конфликт
9. Имидж

Выберите правильный ответ:

1. Кому принадлежит мысль о том, что без этики невозможно руководить людьми?

- а) Н.Ф. Федорову;
- б) И. Канту;
- в) К. Юнгу.

2. Кто говорил: «Когда человек совершает тот или другой нравственный поступок, то он этим еще не добродетелен; он добродетелен лишь в том случае, если этот способ поведения является постоянной чертой его характера».

- а) Гегель;
- б) И. Кант;
- в) Платон.

3. Кому принадлежат слова: «Уметь разборчиво писать — первое правило вежливости»?

- а) В.О. Ключевскому;
- б) Д.И. Писареву;
- в) Н.С. Гумилеву.

4. Какова главная цель создания имиджа?

- а) преуспеть в карьере;
- б) реализовать себя как личность;
- в) ввести в заблуждение окружающих.

5. Кому принадлежит мысль: «Заботясь о красоте, надо начинать с сердца и души, иначе никакая косметика не поможет»?

- а) Шанель;

- б) Версаче;
- в) Якокке Ли.

6. Кто автор следующих слов: «Человек измеряется не с ног до головы, а от головы до неба»?

- а) Сократ;
- б) Платон;
- в) Конфуций.

7. Кому принадлежат слова: «Если богатство ведет к моральному разложению личности, появлению у нее нездоровых потребностей и интересов, то крайняя нищета делает людей негодьями, хитрыми, лукавыми, ворами, коварными, отверженными, лицемерами».

- а) А. Смит,
- б) Т. Кампанелле,
- в) И. Канту.

8. Дайте название каждому методу.

- а) Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы
- б) Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта
- в) Непосредственный переход к сути дела
- г) Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться

9. Как называется набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта?

10. Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников

- а) **телефонный разговор**
- б) деловая переписка
- в) переговоры

11. Контрольно-императивные категории этики

- а) честь и достоинство
- б) смысл жизни и счастье
- в) **долг и совесть**
- г) добро и зло

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

- а) правила внутреннего распорядка
- б) корпоративная культура**
- в) должностные обязанности
- г) кодекс чести

13. Честь и достоинство – это ...

- а) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе**
- б) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими
- в) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра
- г) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу

14. ... – форма распоряжения, применяемая руководителем в случае, если он хочет вызвать дискуссию и пробудить инициативность.

15. ... этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

16. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- а) этикетная атрибутика
- б) этикетная проксемика**
- в) вербальный этикет
- г) мимика и жесты

17. Целеполагающие категории этики

- а) честь и достоинство
- б) смысл жизни и счастье**
- в) долг и совесть
- г) добро и зло

18. Каноничные правила представления

- а) младшие по возрасту представляются старшим**
- б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким

- в) женщина первая представляется мужчине
- г) **мужчина первым представляется женщине**

19. Фундаментальные принципы административной этики

- а) гуманизм
- б) **законность**
- в) **справедливость**
- г) бюрократизм
- д) безусловная исполнительность

20. ... – сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих

21. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления

- а) культурология
- б) логика
- в) этика
- г) **диалектика**

22. Социальная ... – определенный уровень добровольного отклика со стороны организации на социальные проблемы

23. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»

- а) Аристотель
- б) **Гегель**
- в) Кант
- г) Сартр

24. ... по этике – постоянно действующие комиссии на уровне совета директоров, руководителей высшего уровня компании, которые оценивают повседневную практику организации с точки зрения морали

25. ... описывают систему общих ценностей, норм и правил поведения, которые представляются, с точки зрения организации, обязательными для всех сотрудников

26. ... подход к социальной ответственности предусматривает необходимость регулирования социальной ответственности и моральных норм корпораций правительством посредством законов.

27. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- а) конце XIX века
- б) конце XX века
- в) **середине XX века**
- г) период формирования буржуазных отношений

28. ... – установленный порядок поведения где-либо.

29. Виды барьеров общения

- а) **социальные**
- б) мировоззренческие
- в) **психологические**
- г) **межъязыковые**
- д) **технические**
- е) соматические

Приложение 2.

Вопросы к зачету.

1. Этика деловых отношений
2. Этические принципы современных деловых отношений
3. Отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам
4. Закономерность неопределенности отклика (модель Портера – Лоулера)
5. Закономерность искажения смысла информации
6. Психологическая безопасность
7. Психологическая самозащита
8. Этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
9. Этические проблемы на микроуровне деловых отношений.
10. Социальная ответственность организации
11. Преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
12. Принципы социальной ответственности организации
13. Этические нормы в деятельности организации
14. Основные разделы правил этики организации.
15. Аморальность работодателя в трудовых отношениях
16. Мораль в российских условиях деятельности организации
17. Повышение этического уровня организации и сотрудников
18. Этический кодекс организации
19. Авторитет руководителя
20. Авторитарный руководитель
21. Руководитель-демократ

22. Коллектив
23. Личность
24. Индивидуальность
25. Экономические и социальные функции производственного коллектива
26. Процесса формирования и развития коллектива
27. Морально-психологический климат коллектива
28. Методика оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф. Фидлера
29. Регулирование межличностных отношений в коллективе
30. «Трудный» руководитель
31. Конфликт
32. Коммуникативные барьеры
33. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения
34. Обратная связь в деловом общении
35. Деловое общение
36. Стиль общения
37. Управление деловым общением
38. Деловая риторика
39. Роль речи и ее культуры в деловом общении
40. Публичное выступление
41. Нереплексивное и рефлексивное слушание
42. Дискуссия
43. Речевое поведение
44. Невербальные коммуникации
45. Визуальный контакт

46. Психологически климат делового общения
47. Телефонный разговор
48. Деловое письмо
49. Уловки-манипуляции в общении
50. Правила нейтрализации манипуляций
51. Конфликтогенные действия
52. Деловая беседа
53. Собеседование
54. Служебное совещание
55. Деловые переговоры
56. Критика в процессе профессиональной деятельности
57. Имидж делового человека
58. Деловой этикет
59. Визитная карточка
60. Приветствие
61. Внешний облик делового человека
62. Внешний облик деловой женщины
63. Правила поведения на улице
64. Правила поведения в общественном транспорте
65. Правила поведения в учреждениях
66. Правила поведения в гостинице
67. Правила посещения театра, кинотеатра, концертного зала
68. Деловой прием
69. Особенности национального этикета
70. Комплимент

71. Подарок как средство делового общения

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовка к лекциям

Главное в период подготовки к лекционным занятиям - научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Ежедневной учебной работе студенту следует уделять 9-10 часов своего времени, т.е. при шести часах аудиторных занятий самостоятельной работе необходимо отводить 3-4 часа.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций - сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение

вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме - дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть - обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение - дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность - до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность - 15-20 минут.

Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Подготовка презентации и доклада

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader. Самая простая программа для создания презентаций - Microsoft PowerPoint.

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. **Иллюстрация** - представление реально существующего зрительного ряда. **Образы** - в отличие от иллюстраций - метафора. Их назначение - вызвать

эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. *Диаграмма* - визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. *Таблица* - конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение - структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды - визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации - устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал - должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего практического занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение - ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Подготовка реферата

Реферат - письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты пишутся обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов вроде: «важное значение имеет», «уделяется особое внимание», «поднимается вопрос», «делаем следующие выводы», «исследуемая проблема», «освещаемый вопрос» и т.п.

К языковым и стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. У рефератов особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определенная объективность изложения материала.

Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико-синтетической переработки.

Будучи вторичным текстом, реферат составляется в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к связанному высказыванию: так ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная). Для реферата отбирается информация, объективно-ценная для всех читающих, а не только для одного автора. Автор реферата не может пользоваться только ему понятными значками, пометами, сокращениями.

Работа, проводимая автором для подготовки реферата должна обязательно включать самостоятельное мини-исследование, осуществляемое

студентом на материале или художественных текстов по литературе, или архивных первоисточников по истории и т.п.

Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования.

В зависимости от количества реферируемых источников выделяют следующие виды рефератов:

- **монографические** - рефераты, написанные на основе одного источника;
- **обзорные** - рефераты, созданные на основе нескольких исходных текстов, объединенных общей темой и сходными проблемами исследования.

Структура реферата

1. Титульный лист
2. Оглавление
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованной литературы
7. Приложения

Подготовка эссе

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы студентов, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

В зависимости от темы формы эссе могут быть различными. Это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и подробный разбор проблемной ситуации с развернутыми мнениями, подбором и детальным анализом примеров, иллюстрирующих проблему и т.п.

В процессе выполнения эссе студенту предстоит выполнить следующие виды работ: составить план эссе; отобрать источники, собрать и проанализировать информацию по проблеме; систематизировать и проанализировать собранную информацию по проблеме; представить проведенный анализ с собственными выводами и предложениями.

Эссе выполняется студентом под руководством преподавателя кафедры самостоятельно. Тему эссе студент выбирает из предлагаемого примерного перечня и для каждого студента она должна быть индивидуальной (темы в одной группе совпадать не могут).

Структура эссе

1. Титульный лист.
2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

Титульный лист является первой страницей и заполняется по строго определенным правилам.

Введение (вводная часть) - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который Вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования. При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы:

1. Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?
2. Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?
3. Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?
4. Могу ли я разделить тему на несколько составных частей?

Таким образом, в вводной части автор определяет проблему и показывает умение выявлять причинно-следственные связи, отражая их в методологии решения поставленной проблемы через систему целей, задач и т.д.

Текстовое изложение материала (основная часть) - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет главную трудность при его написании. Поэтому большое значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется выстраивание аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные и строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы там, где это необходимо. Традиционно в научном познании анализ может проводиться с использованием следующих категорий: причина - следствие, общее - особенное, форма - содержание, часть - целое, постоянство - изменчивость.

В процессе построения эссе надо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим или иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя разделы содержанием аргументации (а это должно найти отражение в подзаголовках), в пределах параграфа необходимо ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Хорошо проверенный способ построения любого эссе - использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать и ответить на вопрос, хорош ли замысел. При этом последовательность подзаголовков свидетельствует также о наличии или отсутствии логики в освещении темы эссе.

Таким образом, основная часть - рассуждение и аргументация, В этой части необходимо представить релевантные теме концепции, суждения и точки зрения, привести основные аргументы "за" и "против" них, сформулировать свою позицию и аргументировать ее.

Заключение (заключительная часть) - обобщения и аргументированные выводы по теме эссе с указанием области ее применения и т.д. Оно подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Таким образом, в заключительной части эссе должны быть сформулированы выводы и определено их приложение к практической области деятельности.

Список использованной литературы составляет одну из частей работы, отражающей самостоятельную творческую работу автора и позволяющей судить о степени фундаментальности данной работы. При составлении списка литературы в перечень включаются только те источники, которые действительно были использованы при подготовке эссе. Список использованной литературы составляется строго в алфавитном порядке в следующей последовательности: законы РФ и другие официальные материалы (указы, постановления, решения министерств и ведомств); печатные работы (книги, монографии, сборники); периодика; Интернет- сайты. По возможности список должен содержать современную литературу по теме. Общее оформление списка использованной литературы для эссе аналогично оформлению списка использованной литературы для реферата.

Приложения могут включать иллюстративный материал (схемы, диаграммы, рисунки, таблицы и др.). При этом приложения являются продолжением самой работы, т.е. на них продолжается сквозная нумерация, но в общем объеме эссе они не учитываются.