

1
**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И
 ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

Кафедра «Международные отношения и связи с общественностью»



**ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ
 МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**«УТВЕРЖДАЮ»
 Ректор АНОО ВО и ДПО «ДВИМО»**



Ваганова Т.Д./

«19» июня 2014 г.

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

**Рабочая программа дисциплины
 для студентов очной и заочной форм обучения
 по направлению 38.03.01 «Экономика» (уровень бакалавриата)
 квалификация «Бакалавр»
 профиль «Мировая экономика»**

Форма обучения	Очная	Заочная
Курс	1	1
Семестр	2	2
Лекции	18	4
Практические занятия	18	4
Самостоятельная работа	36	64
Форма отчетности	Зачет	Зачет

Хабаровск, 2014

Рассмотрено на заседании кафедры «МО РиСО» (протокол № 9)
Соответствует требованиям к содержанию, структуре и оформлению.

Объем 47 стр.

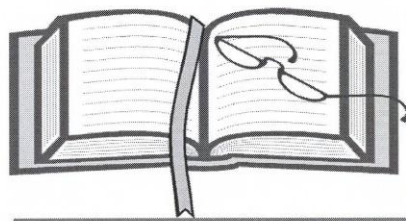
Зав. кафедрой Яшкина Е.А. /Яшкина Е.А. /

Марков С.М. «Деловая этика»: Рабочая программа дисциплины. –
Хабаровск: ДВИМО, 2014,

Рабочая программа дисциплины представляет собой учебно-методическое обеспечение дисциплины «Деловая этика», определяет базовые подходы к преподаванию по направлению 38.03.01 «Экономика» (уровень бакалавриата) квалификация «Бакалавр» профиль «Мировая экономика».

Программа разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, предъявляемыми к минимуму содержания дисциплины с учетом особенностей региона и условий организации учебного процесса в Дальневосточном институте международных отношений.

В рабочей программе дисциплины содержится краткое описание и структура учебной дисциплины «Деловая этика», планы семинарских и практических занятий, темы и вопросы самостоятельной работы студентов, тематика контрольных работ, вопросы к семестровому зачету, приводится перечень литературы, необходимой для изучения данной учебной дисциплины.



ОГЛАВЛЕНИЕ

I.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цели и задачи курса (модуля).....	4
1.2.	Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.....	4
1.3.	Требования к уровню усвоения дисциплины.....	5
1.4.	Компетенции и задачи выпускника ООП 38.03.01 «Экономика».....	5
1.5.	Виды занятий и методы обучения.....	5
II.	Структура и трудоемкость дисциплины	7
2.1.	Распределение часов по темам и видам учебной нагрузки (компетентности).....	7
III.	Содержание дисциплины	8
3.1.	Программа дисциплины.....	8
3.2.	Планы практических занятий.....	11
3.3.	Ситуации, тесты, деловые игры, и кроссворды, используемые в учебном процессе.....	12
3.4.	Примерная тематика рефератов и докладов.....	18
3.5.	Вопросы для повторения к экзамену.....	19
IV.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	19
4.1.	Общие положения.....	19
4.2.	Рекомендации по самостоятельному изучению дисциплины.....	21
4.3.	Методические указания по подготовке к устному опросу.....	23
4.4.	Методические указания по подготовке к тестированию.....	23
4.5.	Методические указания по подготовке доклада.....	24
4.6.	Методические указания по подготовке к выполнению индивидуальных заданий и рефератов.....	24
4.7.	Методические указания по подготовке к написанию эссе.....	26
V.	Учебно-методическое обеспечение курса	27
5.1.	Образовательная технология.....	27
5.2.	Рекомендуемые источники и литература.....	29
5.3.	Интернет ресурсы.....	29
VI.	Программное обеспечение дисциплины	30
VII.	Форма итогового контроля	30
	Приложение 1. Тестовые задания (примеры).....	33
	Приложение 2. Глоссарий (словарь) основных терминов.....	39

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА



1.1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСА (МОДУЛЯ)

Цели дисциплины

- формирование представления об этике как практической философии, рассматривающей нравственные проблемы более системно и более надежными методами, чем они рассматриваются в рамках обыденного морального сознания;
- знание основных нравственных требований и способов поддержания моральных стандартов поведения в сфере деловых отношений;
- владение основными этическими методами обоснования моральных решений; развитие способности критического восприятия действительности, формирование элементарных навыков гуманитарной, этической экспертизы делового общения;
- развитие конструктивно-преобразовательных способностей студентов в сфере морали, навыков решения конкретных моральных проблем деловой жизни.

Задачи освоения дисциплины

- изучить предмет и методологию дисциплины, понятия, концепции, факторы, условия, параметры и технику конструктивного делового общения;
- рассмотреть современные нормы поведения специалиста в профессиональной сфере, сфере предпринимательства, экономики, природу и механизмы неформального управления и делового общения;
- дать глубокие и систематизированные знания о профессиональной этике и этикете, деловом этикете;
- развить навыки творческого отношения к освоению отечественного и мирового опыта в решении этических проблем в сфере сервиса и умение использовать его в конкретных условиях;
- сформировать у обучающихся знания и навыки культуры поведения и делового этикета;
- рассмотреть этнокультурные особенности этикета деловых переговоров, встреч.

1.2 Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Деловая этика» относится к вариативной части ООП Гуманитарного и социально-экономического цикла дисциплин учебного плана.

Дисциплина связана с другими основными курсами, прежде всего с общим курсом «Истории», «Философии», «Социологии», «Психологии».

1.3 Требования к уровню освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- что такое этика как дисциплина;
- соотношение категорий добра и зла;
- что такое мир ценностей;
- происхождение и сущность морали;
- что такое этикет;
- базовые требования современного повседневного, застольного, делового этикета, этикета особых случаев.

Уметь:

- анализировать основные этические категории;
- объяснять происхождение разнообразных правил поведения и общения в современном обществе.

Владеть:

- навыками межкультурного общения;
- методиками прикладного этического анализа;
- правилами этикета в повседневной и деловой жизни.

1.4. Компетенции выпускника ООП 38.03.01 «Экономика» (бакалавриат)

В результате освоения ООП бакалавриата 38.03.01 «Экономика» выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1);
- способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6);
- способен критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-10);

1.5. Виды занятий и методы обучения

Теоретические занятия проводятся в форме лекционного курса. Общий объём лекционного курса – 18 часов. Лекции проводятся с целью

дать обучаемым систематизированные основы научных знаний по данной дисциплине, на них излагаются наиболее сложные вопросы.

Практические занятия проводятся в форме семинаров, тренингов, деловых игр и других интерактивных форм обучения. Общий объем практических занятий – 18 часов. Практические занятия проводятся с целью закрепления и углубления знаний, полученных в теоретической части курса, привития и закрепления практических навыков по данной дисциплине. На практических занятиях по дисциплине «Деловая этика» применяются следующие методики обучения: опрос, сообщение, доклад, дискуссия, коллоквиум, ролевые игры.

На занятиях применяются технические средства обучения: проектор, ноутбук.

Дисциплина «Деловая этика» опирается на предварительное изучение студентами социально-гуманитарных дисциплин, предусмотренных учебным планом по специальности.

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Оперативный контроль – устный опрос, эссе, коллоквиум.

Рубежный контроль – тесты.

Итоговый контроль – зачет.

II. СТРУКТУРА И ТРУДОЁМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловая этика» изучается на 1-м курсе (2 семестр).
Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы или 72 часа.

Лекций – 18 часа, практических занятий – 18, самостоятельная работа – 36 часов. Итоговая оценка – зачет.

2.1. Распределение часов по темам и видам учебной нагрузки

Наименование темы	Всего часов	В том числе, час.:		
		Аудиторная работа		самост. работа
		Лек.	Практ/з	
1. Деловое общение и этика.	6	0	0	6
2. Этические особенности типов личности	10	2	2	6
3. Структура делового общения.	8	2	2	4
4. Этические принципы деловых отношений.	10	4	2	4
5. Психологические основы деловых отношений.	10	2	4	4
6. Этикет и культура делового общения.	10	2	4	4
7. Национальные особенности делового этикета	8	2	2	4
8. Ведение переговоров с деловыми партнерами.	10	4	2	4
Итого	72	18	18	36

III. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Программа дисциплины

Тема 1. Деловое общение и этика.

В теме дается классификация общения в зависимости от его целей: 1. «контакт масок», 2. Формально -ролевое.3. Светское, 4. Манипулятивное. 5. Духовное межличностное.6. Деловое.

Выделены основные виды общения и по другим критериям. Рассмотрены предмет, особенности и задачи делового общения. Основные виды делового общения: Когнитивное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное. Правила убеждения собеседника: правило Гомера, Сократа, Паскаля и т. д. Служебное, прямое и косвенное, вербальное и невербальное деловое общение. Стили делового общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Четыре индивидуальных стиля делового общения. Основные формы делового общения: Деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, публичное выступление, телефонные разговоры, деловая переписка и т.д.

Противоречивая сущность мотивации делового общения. Определение этики делового общения. Основной этический принцип - максима этики деловых отношений. Сложные этические ситуации.

Тема 2. Этические особенности типов личности.

В теме дается определение и основные характеристики индивидуальных стилей делового общения: стиль 1. - ориентация на действия (результат), стиль 2. - ориентация на процесс, стиль 3. - ориентация на людей, стиль 4.-ориентация на концепции и инновации. Изложены рекомендации по этике деловых отношений, если партнер принадлежит к другому стилю. Показана зависимость индивидуального стиля делового общения от этического типа личности, моральных ценностей, экстраверсии и интроверсии, типа по Майерс-Бриггс, жизненного опыта, а также характерного для данного общества вида общения.

Тема 3. Структура делового общения.

Тема посвящена деловому общению как взаимодействию и рассмотрена в русле транзакционного анализа Э.Берна. Даются понятия блоков Р(родитель), Д(дитя) и В(взрослый) как состояний «Я», транзакционного стимула (S) и транзакционной реакции (R). Представлена диаграмма взаимодействий. Значение трех форм транзакций - параллельных (дополнительных), пересекающихся и скрытых - в сфере делового взаимодействия. Дается понятие « эмоционального выгорания».

Рассмотрены типичные манипуляции и защита от них. Описываются сочетания Р, Д и В в поведении человека и их значение для деловой характеристики партнера и делового взаимодействия.

Рассматривается процесс восприятия друг друга партнерами по деловому общению и установления на этой почве взаимопонимания. Дана характеристика закономерности неопределенности отклика.

Рассматриваются механизмы перцепции: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция (пять приемов), рефлексия, каузальная атрибуция (три схемы). «Окно» Джохари.

Определяется зависимость эффективности деловой деятельности от точности социальной перцепции и уровня рефлексивности. Изучаются ошибки при оценке восприятия партнера. Показана необходимость умения слушать собеседника. В конце темы утверждается, что восприятие - процесс контролируемый, его можно изменить при помощи волевых усилий, т. к. имидж - это прежде всего умение управлять своим впечатлением.

Тема 4. Этические принципы деловых отношений.

В теме рассматриваются двенадцать принципов ведения дела в России. Представлены десять экуменических («вселенских») принципов делового поведения американского исследователя Л. Хосмера. Особое внимание уделяется шестому принципу, основанному на категорическом императиве И. Канта.

Этика деловых отношений традиционного общества, в учении Конфуция, в западно-европейской культурной традиции. Подчеркивается важность конфуцианства, которое наряду с христианским учением становится важнейшей частью единой этики объединенного человечества.

Тема 5. Психологические основы деловых отношений.

В данной теме раскрываются некоторые положения общей и социальной психологии, помогающие глубже понять проблемы деловых отношений. Особое внимание уделяется основам психоанализа. Показывается спонтанная психическая дифференциация деловых партнеров по полу, а также осуществление нравственного контроля за поведением партнеров (Super -Ego). Рассматривается роль закона конгруэнтности американского психолога К.Роджера в деловых отношениях, идеи ассимиляции и контраста, а также инсайт в деловом общении (гештальтпсихология). Показывается значение теории личностных конструктов Дж. Келли (когнитивное направление). Дается психологическое обоснование двенадцати этических принципов, рассмотренных в четвертой теме.

Четыре основных темперамента человека и их значение в деловом общении. Формула темперамента. Психологические типы деловых партнеров и приемы общения с ними по Дж. Ягер.

Тема 6. Этикет и культура делового общения.

В теме рассматривается одна из важных сторон поведения людей -этикет. Показано, что этикет формируется с нравами и обычаями, зависит от правовых и моральных норм.

Дается понятие делового этикета, исходящего из принципов и норм деловой этики. Значение делового этикета. Показывается, что деловой этикет (речевой и невербальный) составляет основу кодекса поведения цивилизованного бизнесмена.

Рассматриваются правила приветствия и представления в различных ситуациях, а также назначение визитных карточек. Значение различных надписей (PR, PF, PP и т.д.) на визитных карточках. Рассматривается цель подарков в деловой жизни, а также правила принятия подарков. Приводятся различные правила общения по телефону и деловой переписке. В конце темы рассматривается имидж делового человека.

Тема 7. Национальные особенности делового этикета.

В теме показывается, что у каждого народа собственные культурные традиции и особый национальный характер. Утверждается, что национальные особенности имеют существенное значение в деловом общении.

Отмечается, что национальный стиль делового общения - это типичные, наиболее распространенные, наиболее вероятностные особенности мышления и поведения.

Рассматриваются особенности в общении с деловыми партнерами в Австралии, Арабских странах, Великобритании, Германии, Испании, Италии, Китае, США, Франции, Республике Корея, Японии. Показано, что при первой встрече с иностранными партнерами эти сведения послужат полезным ориентиром.

Тема 8. Ведение переговоров с деловыми партнерами.

Тема посвящена подготовке, технике и тактике ведения переговоров. Рассматриваются 1.Этапы подготовки переговоров. Основное внимание уделяется содержательности предлагаемого переговорного процесса. Рассматриваются: 2. Две принципиально отличающихся подготовки ведения переговоров: а) позиционный торг; б) принципиальные переговоры. Три типа решений проблемы на переговорах: а)компромисс, б) принципиально новое решение, в) асимметричное решение.3. Тактика ведения переговоров реализуется с помощью следующих приемов: а)уклонение от борьбы; б) затягивание переговоров («салями»); в) пакетирование; г) завышение требований; д) расстановка ложных акцентов; е) выдвижение требований в последнюю минуту.

Формирование и развитие навыков ведения переговоров.

3.2. Планы практических занятий

Занятие 1. Общение с деловыми партнерами разных индивидуальных стилей.

1. Особенности общения с партнерами I и II индивидуального стиля.
2. Особенности общения с партнерами III и IV индивидуального стиля.

Занятие 2. Три формы трансакций в деловых отношениях.

1. Параллельные и пересекающиеся трансакции.
2. Скрытые трансакции.
3. Ситуация № 1 «Хозяин кабинета».
4. Ситуация №2 «Женщина «бальзаковского» возраста».

Занятие 3. Невербальные средства коммуникации.

1. Кинесические, просодические и экстралингвистические средства.
2. Такесические и проксемические средства. Закон конгруэнтности.
3. Практическое задание «Что Вам говорят мимика и жесты?»

Занятие 4. Психологическая атмосфера в группе.

1. Тест «психологическая атмосфера в группе».
2. Определение личностного профиля члена группы.
3. Кроссворд «Знаете ли Вы психологию общения?».

Занятие 5. Темперамент человека и его значение для этики деловых отношений.

1. Практическое значение четырех основных темпераментов человека.
2. Тест «Общепсихологическая типология личности».
3. Обсуждение результатов тестирования.

Занятие 6. Правила общения по телефону и деловой переписки.

1. Деловая игра «Разговор по телефону».
2. Правила составления делового письма.

Занятие 7. Формирование и развитие навыков ведения переговоров.

1. Ситуация № 3 «Вы - руководитель делегации, ведущей переговоры».
2. Тест «Подготовка и начало переговоров». Обсуждение результатов тестирования.

Занятие 8. Национально-культурные традиции в этике деловых отношений.

1. Доклад «Этика деловых отношений в учении Конфуция».
2. Ситуация «Немецкий партнер».

3. Кроссворд «Особенности деловых контактов в развитых странах (Германия, Франция, Италия).

Занятие 9. Особенности общения с зарубежными деловыми партнерами.

1. Доклад «Особенности этики деловых отношений в западно-европейских странах».
2. Кроссворд «Особенности деловых контактов в развитых странах (Англия, Япония)».
3. Ситуация «Немецкий коммерсант и его деловой партнер в США».

3.3 Ситуации, тесты, деловые игры, и кроссворды, используемые в учебном процессе.

Ситуация № 1.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 2.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!». **Варианты ответов руководителя:**

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

Ситуация № 3.

Вы - руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?:

- А. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
- Б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
- В. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
- Г. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АТМОСФЕРА В ГРУППЕ

На основе прицеленных противоположных по смыслу пары слов постарайтесь описать психологическую атмосферу в вашей группе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поместите знак «х» (зачеркните соответствующую цифру), тем более выражен признак в вашей группе.

Дружелюбие	1 2 3 4 5 6 7 8	Враждебность
Согласие	1 2 3 4 5 6 7 8	Несогласие
Удовлетворенность	1 2 3 4 5 6 7 8	Неудовлетворенность
Увлеченность	1 2 3 4 5 6 7 8	Равнодушие
Теплота	1 2 3 4 5 6 7 8	Холодность
Сотрудничество	1 2 3 4 5 6 7 8	Отсутствие сотрудничества
Взаимная поддержка	1 2 3 4 5 6 7 8	Недоброжелательность
Продуктивность	1 2 3 4 5 6 7 8	Непродуктивность
Успешность	1 2 3 4 5 6 7 8	Неуспешность
Занимательность	1 2 3 4 5 6 7 8	Скука

ДЕЛОВАЯ ИГРА «РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ»

Описание ситуации и постановка задачи

Участникам предлагается решить ряд конфликтных ситуаций при помощи правильно построенных телефонных переговоров. Ситуация 1

1.1. *Роль:* менеджер отдела продаж фирмы «Гарант» Сидорчук М.И.

Ситуация: в 16 часов вам звонит секретарь директора фирмы Юхно Л.Е. и сообщает, что после работы в 17.00 вас примет директор фирмы «Гарант» по вашему личному делу.

Дополнительная информация: вам эта встреча очень нужна, и вы многого от нее ждете. Неделю назад вы сами просили Юхно Л.Е., вашу хорошую знакомую, организовать эту встречу. -

Но как нарочно, сегодня на это же время у вас назначено важное производственное совещание со своими сотрудниками. А директор завтра уходит в отпуск.

Задание: постройте разговор по телефону с Юхно так, чтобы не затронуть ни ваши интересы, ни ее.

1.2. *Роль:* секретарь директора фирмы «Гарант» Юхно Л.Е.

Ситуация: вам надо позвонить по телефону Сидорчуку М.И., менеджеру отдела продаж вашей фирмы, и сообщить ему, что сегодня можно прийти на прием к директору фирмы для решения его (Сидорчука) личного вопроса.

Дополнительная информация: Сидорчук ваш давний хороший знакомый, и вы приложили много усилий, чтобы организовать этот прием: директор очень занят, ведь завтра он уходит в отпуск, и только хорошее отношение к вам помогло добиться согласия директора принять Сидорчука перед отъездом в отпуск.

Задание: позвоните Сидорчуку и пригласите его на прием к руководителю организации, однако помните, что жизнь полна неожиданностей и ситуация может измениться.

Ситуация 2

2.1. *Роль:* сотрудник организации Быков В.И.

Ситуация: вы поехали с работы в детский сад забрать своего маленького сына, однако по дороге машина сломалась. Надо позвонить в детский сад и предупредить об опоздании.

Дополнительная информация: вчера воспитательница детского сада Миронова В.С. специально предупредила родителей, чтобы они не задерживались, поскольку у нее намечены на сегодня срочные дела. Из-за поломки машины вы опоздаете не меньше чем на час. А ваша жена не может вам помочь, так как находится в командировке.

Задание: позвоните Мироновой В.С. и попробуйте найти приемлемое решение.

Роль: воспитательница детского сада Миронова В.С.

Ситуация: вам звонит отец одного из ваших воспитанников Быков В. И. и сообщает, что он опаздывает и раньше чем через час, за ребенком приехать не успеет.

Дополнительная информация: вы сегодня никак не можете задержаться, у вас муж уезжает в длительную командировку, а вы и так еле успеваете его проводить.

Задача: как построить разговор по телефону, чтобы решить данную ситуацию.

Ситуация 3

3.1. *Роль:* работник отдела рекламы фирмы «Исток» Плюшкин Е.К.
Ситуация: вам необходимо сегодня ехать смотреть дачу, о приобретении которой вы мечтаете. У вас есть отгулы, и вы хотите ими воспользоваться, но оформить все как следует, накануне вы не успели.

Дополнительная информация: вы не отличаетесь дисциплинированностью, и хотя работаете неплохо, у вас натянутые отношения с начальником отдела фирмы «Исток» Ивановым С.Ф. К тому же вчера были проведены выплаты премиальных и вы не уверены, что вашу просьбу об отгуле Иванов С.Ф. не поймет превратно.

Задание: позвоните Иванову С.Ф. и, постарайтесь получить согласие на отгул.

3.2. *Роль:* начальник отдела рекламы фирмы «Исток» Иванов С.Ф.

Ситуация: через двадцать минут после начала рабочего дня раздаётся звонок по телефону от работника вашего отдела Плюшкин Е.К., который сообщает вам, что по семейным обстоятельствам не сможет сегодня выйти на работу.

Дополнительная информация: Плюшкин Е.К. не отличается дисциплинированностью. Кроме того, вы знаете, что вчера выплатили премию, однако у него действительно имеются неиспользованные отгулы.

Задание: разработайте рациональную тактику телефонного разговора, помня, что хотя вы на него и сердиты за многое, но работник Плюшкин Е.К. в принципе неплохой, а заменить его пока некем.

Методические указания

Об особенностях проведения телефонных переговоров см.: Дятлов В.А., Пихало В.Т. Этика и этикет деловых отношений: Учебное пособие. М.: ГАНГ; Издательский центр «Академия», 1997; Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 1997, 398-432 с.

Описание хода деловой игры

1. На *первом* этапе преподаватель объясняет студентам цели и задачи занятия, напоминает особенности ведения телефонных переговоров, сообщает, что будет рассмотрено несколько ситуаций из практики работы организаций. При рассмотрении первой ситуации предлагается продумать разговор по телефону между работником фирмы «Гарант» Сидорчуком М.И. и секретарем директора этой фирмы Юхно Л.Е. Дается краткое описание предшествующей ситуации. Перед каждым играющим стоят свои задачи: от правильно построенного разговора зависит сохранение хороших отношений между этими работниками в будущем или возникновение значительной обиды.

Преподаватель зачитывает задание группе, а желающим исполнить данные роли выдает текст задания в напечатанном виде. После небольшой подготовки (в

течение 5—7 минут) двое студенток перед всей группой разыгрывают телефонный диалог, стоя спиной друг к другу (разговор по телефону не предполагает визуальную общения). Если задание не получается выполнить с первого раза, можно повторить еще раз с другими участниками.

После исполнения ролей преподаватель вместе со студентами разбирает выполнение задания, использованные приемы общения, полученные результаты каждым из участников, допущенные ошибки.

2. На *втором* и *третьем* этапах по аналогичной методике разбираются следующие диалоги (см. ситуации 2 и 3). Если при проведении занятия используется видеотехника, то вначале проводится запись всех диалогов, а после уже в режиме «Стоп-кадр» разбирают положительные и негативные результаты решения этих небольших ситуаций.

При завершении занятия преподаватель обобщает полученные результаты, отмечает удачные приемы решения возникших конфликтных ситуаций.

Тест "подготовка и начало переговоров"

Выберите только один вариант ответа к следующим утверждениям.

1. *Договариваясь о встрече. Вы:*

- а) назовете время встречи;
- б) предложите партнеру назвать удобное ему время.

2. *Обсуждая встречу. Вы:*

- а) настаиваете на своем варианте;
- б) идете на небольшие уступки.

3. *Каким правилом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны:*

- а) принципом оптимальности;
- б) принципом паритета;
- в) не регулируется.

4. *Как влияет количество членов делегаций на процесс переговоров? Здесь два правильных ответа, выберите их:*

- а) никак не влияет;
- б) малочисленные делегации быстрее заключают соглашения;
- в) многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

5. *При подготовке переговоров подлежит ли обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры:*

- а) подлежит обязательному предварительному обсуждению;
- б) может обсуждаться, но может и не обсуждаться;
- в) не обсуждается; рабочим языком выступает язык стороны, на территории которой идут переговоры.

6. *Какую информацию следует получить до того, как отправиться к конкретному руководителю в структуре крупного западного предприятия с просьбой о встрече:*

- а) только деловую;
- б) об особенностях его личностных качеств;
- в) о пределах его компетенции.

7. *Приглашения к встрече, переговорам следует выслать:*

- а) в оптимальные сроки, достаточные для своевременного при бытия делегации и необходимого ей после прибытия отдыха;
- б) как можно раньше, то есть сразу же, как только наметились сроки.

8. *Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите:*

- а) встреча - размещение - отдых - переговоры;
- б) встреча - размещение - переговоры - отдых.

9. *Кто такие "key-persons" и как их присутствие влияет на тактику ведения переговоров:*

- а) глава делегации, "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах
- б) "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах. В состав делегации может не входить.

10. *При планировании переговоров, из какой продолжительности их в день Вы будете исходить. Здесь два правильных ответа:*

- а) исходя из актуальности повестки дня, но не более 6 часов в день;
- б) не более 2 часов в день;
- в) по обоюдному согласию.

11. *Организуя место переговоров, что Вы предпочтете:*

- а) кресла;
- б) стулья.

12.. *Вы приготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить? Здесь два правильных ответа:*

- а) все равно куда, лишь бы она находилась поблизости;
- б) прямо на тот стол, за которым проходят переговоры;
- в) на отдельный, рядом стоящий, столик.

13. *Вы не хотите, чтобы во время переговоров курили. Что для этого следует предпринять:* а) сделать устное или письменное объявление;

- б) дать информацию о месте нахождения курительной комнаты;
- в) убрать из комнаты пепельницы.

14. *Вы не возражаете, чтобы во время переговоров курили. Каковы Ваши действия:*

- а) сделать устное или письменное объявление;
- б) выставить на стол пепельницы.

15. *Что нужно сделать для организации стенографирования или магнитофонной записи переговоров:*

- а) обеспечить техническую исправность аппаратуры или оснастить специальное место бумагой и ручками;
- б) обсудить этот вопрос с партнерами.

;

16. *Делегацию гостей следует посадить:*

- а) лицом к двери;
- б) спиной к двери.

17. *Как лучше рассадить участников при трех и более сторонах переговоров:*

- а) порядок рассаживания определяет сторона, на территории которой идут переговоры;
- б) в алфавитном порядке по часовой стрелке вокруг круглого или квадратного стола;

3.4. Примерная тематика рефератов и докладов

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.

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

4.1. Общие положения



Самостоятельная работа делится на аудиторную (под непосредственным контролем преподавателя) и внеаудиторную. **Основными формами внеаудиторной самостоятельной работы («домашней работы»)** являются: теоретическая подготовка к практическим занятиям (на основе рекомендованной литературы и информационных ресурсов сети Интернет); выполнение заданий для самостоятельной подготовки, включенных в содержание семинаров; создание тезауруса курса; выполнение реферата по выбранным темам, указанным в УМК; подготовка аналитических справок по темам семинаров; подготовка аннотированного обзора литературы по заданной теме; написание эссе по темам, указанным в УМК.

Аудиторная самостоятельная работа включает в себя: выполнение тестовых заданий для проверки качества усвоения знаний и последующую самостоятельную работу над указанными преподавателем ошибками в них; участие в работе семинара: подготовка аналитических записок на семинаре, рефератов; самоконтроль и взаимоконтроль выполняемых индивидуальных заданий (оценивание докладов студентов на семинарских занятиях самими студентами).

Использование консультаций при самостоятельной работе. Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала, возникли проблемы, разрешить которые самостоятельно не удаётся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. При этом следует формулировать вопросы максимально конкретно.

Целью самостоятельной работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Деловая этика», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации.

В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, изучающих дисциплину «Деловая этика», являются:

во-первых, продолжение изучения дисциплины «Деловая этика» в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем;

во-вторых, привитие студентам интереса к научной литературе;

в-третьих, формирование навыка владения устной речью, чёткого письменного изложения материала.

Самостоятельная работа студентов реализуется в разных видах. По выполнению любых видов самостоятельной работы предоставляется возможность получить консультацию преподавателя. Правильная организация СРС даёт преподавателю возможность обеспечить углубленное изучение наиболее сложных вопросов программы по дисциплине «Деловая этика» и смежных с ней дисциплин учебного плана ДВИМО.

Содержание самостоятельной работы студентов носит двусторонний характер: с одной стороны – это способ деятельности студентов во всех организационных формах учебных занятий и во внеаудиторное время, когда они изучают материал, определенный содержанием учебной программы; с другой – это вся совокупность учебных заданий, которые должен выполнить студент: подготовить доклад по определенной теме, подготовить материал к практическому занятию, к деловой игре и т.п.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются: участие в работе научного студенческого кружка; участие в научных студенческих конференциях, олимпиадах, конкурсах; написание и издание научных статей под руководством преподавателя; участие в работе семинаров по профилю изучаемой дисциплины; изучение первоисточников (монографий, статей и др.); подготовка докладов; подготовка к итоговому тестированию; подготовка к устным опросам; написание эссе, презентации в формате PowerPoint и т.д.

Учебным планом Дальневосточного института международных отношений направления подготовки 38.03.01 «Экономика» профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» предусмотрено 36 часов самостоятельной работы студентов,

которые распределены по отдельным темам. В рамках самостоятельной подготовки можно заработать от 0-5 баллов в зависимости от формы работы и сложности заданий.

4.2. Рекомендации по самостоятельному изучению дисциплины

Тема 1. Деловое общение и этика.

Раскрыть сущность принципов делового общения. Охарактеризовать основные виды делового общения работников в организации. Объяснить взаимосвязь основных сторон делового общения. На основе решения ситуации № 1. «Два срочных задания» определить свою деловую ориентацию: 1. На интересы дела, 2. На психологический климат в коллективе, 3. На самого себя, 4. На субординацию и соблюдение инструкций. Это определит контур этического типа личности, рассматриваемого в теме № 2..

Тема 2. Этические особенности типов личности

Дополнением к характеристике индивидуального стиля делового общения послужит определение типа личности по Майерс-Бриггс. Личность обладает индивидуальными чертами и качествами: Интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми. Наиболее распространенной формой делового общения является диалоговое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности.

Студент определяет свой тип темперамента по классификации Д. Кирси - NT, NF, SJ, SP. Каждый тип интерпретирует этику делового общения по-своему. Следует уяснить, что это влияет на процесс диалогового общения.

Тема 3. Структура делового общения.

Изучив диаграмму взаимодействий и основные характеристики позиций Р,В,Д. Особое внимание необходимо уделить часто встречающимся четырем типам пересекающихся трансакций: Реакция переноса, контрпереноса, «раздражение», «дерзость». Изучить пять этапов делового общения. Разобраться с понятиями: «пристройка сверху», «пристройка снизу», «пристройка на равных», усвоить эффекты контраста и ассимиляции. Изучить роль первого и последнего впечатления. Необходимо усвоить, что сознательная регуляция этапов делового общения во многом определяет эффективность делового взаимодействия.

Студентам необходимо выявить зависимость от эффективности деловой деятельности от точности социальной перцепции. Построить график, показывающий оптимум точности социальной перцепции. Далее надо определить оптимальный уровень рефлексивности и тоже построить график. Уяснить, что в самопознании переплетается «Я» актуальное и «Я» зеркальное, определить какое из этих двух «Я» большее значение имеет для руководителей -женщин, а какое - для руководителей -мужчин. Необходимо понять, что условием адекватного представления личности о себе служит изучение информации обратной связи. Для этого можно использовать так называемое «окно Джохари».

Тема 4. Этические принципы деловых отношений.

Изучить этику деловых отношений в учении Конфуция. Необходимо усвоить, что деловое общение - это прежде всего коммуникации, т. е. обмен информацией, значимой для деловых партнеров. Коммуникации только тогда будут эффективны, когда получатель сообщения правильно его расшифрует. Необходимо изучить элементы модели правильного понимания процесса делового общения, особенно этап кодирования информации в знаковой системе реципиента. Важное значение имеет умение говорить и умение слушать. Необходимо усвоить двенадцать принципов ведения дел в России и десять экуменических принципов делового поведения.

Тема 5. Психологические основы деловых отношений.

Необходимо усвоить особенности делового поведения экстраверта и интроверта, а также холерика, сангвиника, флегматика, меланхолика. Изучить « психологический компас» К. Юнга, позволяющий анализировать людские типы.

Особое значение для делового общения имеет изучение психологических типов деловых партнеров и приемов общения с ними, разработанные Дж. Ягер. Студенту необходимо разобраться в характеристике всех типов, чтобы правильно построить с ними деловое общение.

Тема 6. Этикет и культура делового общения.

Необходимо изучить правила деловых отношений между руководителем и подчиненным (общение « Сверху-вниз»). Далее следует разобраться в правилах делового общения между подчиненным и начальником (« Снизу-вверх»). Обратить внимание на общение между начальником и его заместителями. Необходимо усвоить принципы общения между коллегами (общение «по горизонтали»).

Изучить основы делового протокола, а также составляющие имиджа делового человека: одежда, прическа, макияж, парфюмерия, ювелирные изделия, осанка, культура речи. Усвоить, что имидж имеет большое значение в деловом общении.

Тема 7. Национальные особенности делового этикета

Следует подчеркнуть важность двенадцати принципов ведения дел в России (см. тему №4) в связи с растущей интернационализацией экономики.

Студенту необходимо усвоить, что этноцентризм - неотъемлемая черта человеческого существования. При выборе зарубежных партнеров прослеживается тяготение к одним и отторжение других. Следует учесть, что по своему деловому стилю русские ближе к латиноамериканцам, но стремятся к представителям англосаксонской деловой культуры. Таким образом, надо быть готовым к решению этой проблемы.

Особое внимание следует уделить деловым отношениям с партнерами Востока - Японии, Китая, Кореи, Арабских стран, Юго-Восточной Азии. Эти отношения имеют особую специфику.

Тема 8. Ведение переговоров с деловыми партнерами.

Деловые переговоры являются одной из важных и частых форм деловых отношений. Студентам следует уяснить, что после завершения прямого взаимодействия сторон переговорный процесс продолжается. Он вступает в заключительную стадию анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей.

Итоговый анализ переговоров включает в себя анализ прошедших переговоров и оценку успешности переговоров.

Необходимо изучить систему контроля за выполнением соглашения. Необходимо усвоить, что отсрочка выполнения договора может вызвать сомнение и недоверие сторон друг к другу.

4.3. Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов ДВИМО включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции преподавателя, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины «Деловая этика», выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

4.4 Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий в ДВИМО является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Тестовые задания подготовлены на основе учебников и учебных пособий по дисциплине «Деловая этика».

Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал.

Для формирования заданий использована закрытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из

числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других литературных источников.

Контрольные тестовые задания выполняются студентами на семинарских занятиях. Репетиционные тестовые задания содержатся в рабочей учебной программе. С ними целесообразно ознакомиться при подготовке к контрольному тестированию.

4.5 Методические указания по подготовке доклада



Для подготовки доклада по проблемным вопросам дисциплины «Деловая этика» студенту необходимо выбрать тему доклада. При разработке темы следует обращать внимание на смежные дисциплины, с которыми пересекается данный учебный курс.

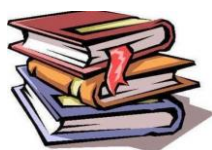
При подготовке студенту необходимо учитывать, что доклад – это вид научно-исследовательской работы, когда ставится проблема, приводятся разные точки зрения, а также вырабатывается аргументированный подход автора к ее решению. Доклад, как правило, составляет около 3 страниц машинописного текста, продолжительность выступления с докладом не превышает 10 минут.

Работа над докладом осуществляется в несколько этапов:

- подбор и изучение основных источников;
- систематизация материала, его обобщение;
- выработка структуры доклада;
- формулировка темы, ее актуальности;
- обозначение проблемных вопросов, основных подходов в науке и на практике к их решению;
- гипотеза;
- результаты, полученные автором, их обоснование;
- доводы.
- написание текста доклада;
- подготовка к публичному выступлению с докладом, к ответам на вопросы аудитории, подготовка раздаточного материала/презентации.

В среднем, подготовка доклада в зависимости от сложности выбранной темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы составляет 3 часа.

4.6 Методические указания для подготовки индивидуальных заданий и рефератов



Данные виды учебной деятельности студентов ориентированы в первую очередь на набор определенного количества дополнительных баллов, необходимых для получения итогового зачета.

Обзорный доклад в форме компьютерной презентации предполагает работу с несколькими исходными произведениями и включает следующие этапы работы: подбор и изучение основной литературы по теме. Обработка и систематизация информации; разработка плана; создание компьютерной презентации согласно плану.

Защита обзорного доклада предусматривает дискуссии с участием остальных студентов. Для активного участия в ней рекомендуется заранее сформулировать вопросы по теме доклада, которая сообщается студентам предварительно.

Учебный реферат является самостоятельной научно-исследовательской работой студента, в которой раскрывается суть исследуемой проблемы, излагается собственная точка зрения на нее. Основными свойствами реферата являются: передача ключевой, наиболее важной информации (самых существенных положений, выводов); сжатый, свернутый вид; наличие собственной оценки рассматриваемых положений со стороны студента. Реферат – это результат смысловой переработки прочитанного, поэтому он не должен носить компилятивный характер, состоять из механически скопированных (например, из Интернета) конструкций.

Этапы работы над рефератом:

1. Выбор темы. Тема реферата обычно выбирается студентом из списка, составленного преподавателем. Студент может предложить свою тему, которую необходимо согласовать с преподавателем.

2. Подбор и изучение основных источников и литературы по теме. В реферате должно быть использовано не менее 3 – 5 источников, которые нужно указать в списке литературы (в том числе и электронные издания и ссылки на соответствующие сайты). Желательно использовать как фундаментальные работы, так и новейшие публикации по теме.

3. Разработка плана реферата. При необходимости план можно уточнить с преподавателем.

4. Написание реферата. Реферат должен отвечать правилам композиции научного текста. Структура реферата определяется введением, основной частью, заключением, примечаниями.

5. Редактирование полученного текста и формул с учётом их правильной нумерации.

6. Оформление окончательного варианта реферата с титульным листом, содержащим название дисциплины и реферата, Ф. И. О. студента и преподавателя.

Требования к оформлению: объёма реферата должен составлять примерно 10 страниц текста напечатанного шрифтом 12 и интервалом 1,5 (отдельные крупные рисунки и таблицы в этот объем не входят).

Критериями оценки реферата являются: соответствие содержания реферата его теме; четкая структура, глубина проработки материала; правильный подбор и

использование источников и литературы; соответствие оформления реферата стандартам.

4.7 Методические указания по подготовке к написанию эссе



При изучении дисциплины студентам предлагается углубленно изучить проблемные вопросы дисциплины «Деловая этика» посредством написания эссе.

Эссе представляет собой небольшой аналитический очерк (обычно 1,5 – 2 страницы), в котором изложена позиция автора по современному состоянию определенной проблемы дисциплины «Деловая этика» и предложения по ее возможному решению. В среднем подготовка эссе в зависимости от сложности выбранной темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы составляет 3 часа.

РАБОТА НАД ЭССЕ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СЛЕДУЮЩИЕ ЭТАПЫ:

- **Постановка проблемы.** На данном этапе студенту необходимо подобрать и ознакомиться с источниками (желательно не менее 5 - соответствующие главы учебников, специальные статьи, монографические издания, эмпирические данные), систематизировать материал, выявить проблемные вопросы.

- **Осмысление проблем.** Студентом осуществляется анализ существующих точек зрения по проблеме, формулируется точка зрения автора эссе и ее аргументация, продумывается структура эссе.

- **Написание текста в черновике.** До написания итогового варианта эссе желательно составить конспект использованного материала, сделать авторские заметки, которые позволят логично выстроить текст эссе. Как правило, текст эссе содержит введение (постановка проблемы, обоснование актуальности), основную часть (суждения автора относительно проблемы с использованием и оценкой собранного материала), заключение (выводы автора, его предложения по решению проблемы).

- **Проверка и корректировка текста.** Студенту следует оценить аргументацию, последовательность и логичность изложения, ясность своих суждений, соответствие текста правилам русского языка, оформление - принятым нормам.

Эссе – самостоятельная письменная реферативно-аналитическая работа, освещающая современное состояние конкретной научной проблемы и содержащая ответ на вопрос о перспективах и возможностях ее решения. Допускает рассуждения в свободной форме, не требует жесткой, логической аргументации. Может быть выполнено в виде сочинения на заданную тему с интуитивными предположениями и личностным отношением к проблеме.

Подготовка тезауруса курса (тезаурус – специальный тип словаря нормативной лексики с точно определенными связями между терминами).



ТЕМЫ ДЛЯ НАПИСАНИЯ ЭССЕ СОДЕРЖАТСЯ В ТЕМАТИКЕ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА

5.1. Образовательные технологии

Систематизированные основы научных знаний по изучаемой дисциплине закладываются на лекционных занятиях, посещение которых учащимися обязательно. В ходе лекции они внимательно следят за ходом изложения материала лектора, аккуратно ведут конспект. Неясные моменты выясняются в конце занятия в отведенное на вопросы время. Лекции проходят с мультимедийной поддержкой и презентацией.

После прослушивания лекции рекомендуется в кратчайшие сроки проработать материал, конспект дополнить и откорректировать, а также познакомиться с рекомендованной литературой.

При организации времени, необходимого для изучения тем, следует ориентироваться на учебно-тематический план.

Семинары проводятся в следующих формах: 1) обсуждение лекционного материала и вопросов для практических занятий; 2) анализ и обсуждение научных статей, список которых содержится в настоящей программе, и выступление с аналитическим докладом по ним. *Методические модели процесса обучения.* На семинарских занятиях применяются следующие методики и методы: опрос, дискуссия, мозговой штурм, деловая/ролевая игра, решение задач. При подготовке к семинарским занятиям следует готовиться по всем вопросам плана данного занятия, а затем активно в нем участвовать.

При изучении дисциплины важное внимание уделяется самостоятельной работе по подготовке к семинарам, имеющим целью углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа необходимой информации, умения активно участвовать в творческой дискуссии, выработку навыков в практическом овладении учебными вопросами. Сюда же и входит работа с первоисточниками: конспектирование, устные выступления с анализом первоисточника.

Теоретическая часть включает в себя знакомство с подходами в деловой этике в России и за рубежом.

Практическая часть предназначена для овладения изучаемой дисциплины и для выработки навыков по принятию на себя ответственности, по самостоятельному решению проблемы, по нахождению конструктивных решений, по выходу из кризисной ситуации. Выполнение практического задания является необходимой частью учебного процесса, поскольку позволяет студенту более глубоко ознакомиться с одной из тем изучаемой дисциплины, выявить сложность и многогранность управленческого процесса, взаимосвязанность различных

направлений деятельности организации, а также сформировать умение увязывать теоретический с практической деятельностью организаций.

Выполнение всех заданий является обязательным для всех студентов. Студенты, не выполнившие в полном объёме все задания, не допускаются к сдаче зачета.

Пропуск 30% и более практических занятий по курсу (в том числе и по уважительной причине) ведёт к тому, что положительная оценка по курсу не может быть выставлена.

Качественная подготовка ко всем видам занятий и активное участие в них позволяет учащимся своевременно и основательно подготовиться к итоговому контролю.

5.2. Рекомендуемые источники и литература

Основная литература

1. Сидоров П.И. Деловое общение: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2010.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. – М.: Инфра-М, 2011г.

Дополнительная литература

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск, 2008
2. Батаршев А. В. Личность делового человека. – М.: Дело, 2008
3. Бландер Ричардэ. Эффективность бизнес-коммуникации. – СПб: Питер, 2010.
4. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий (теория и практика). – М., 2008
5. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: Дело, 2008
6. Коробейникова Л.С. Документационное обеспечение делового общения: Учебное пособие. – М.: Магистр, 2011.
7. Кузнецов И.Н. Деловое общение, деловой этикет. – М.: Юнити, 2006
8. Нэпп Марк, Холл Джужит. Невербальное общение, Учебник. – СПб.: М., 2008.
9. Пинтелеева Е.Л. Деловое общение: теория и практика: Учебное пособие. – Тверь, 2010.
10. Русский язык и культура речи. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008
11. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб: Речь, 2008
12. Спивак В.А. Корпоративная культура. – СПб.: Питер, 2008
13. Холопова Т.Ю., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Инфра-М, 2006.

5.3. Интернет-ресурсы

- системные программные средства: Wicrosoft Windows XP.
- прикладные программные средства: Wicrosoft Office 2003, 2007 Pro.
- Ethics on the Web: <https://gustavus.edu/philosophy/lethics.html>
- Ethics resource center: <http://www.ethics.org/>
- Ethics Updtes: Principal Resources: <http://ethics.sandiego.edu/>
- Сайт по профессиональной этике <http://www.questia.com/SM.qst?act=search&keywordsSearchType=1000&keywords=professional%20and%20ethics>
- Федеральный портал «Российское образование» [http:// wvm.edu.ru/db/portal/sites/portal page. htm](http://wvm.edu.ru/db/portal/sites/portal_page.htm)
- Электронная гуманитарная библиотека <http://www.gumfak.ru/>
- <http://www.ethicscenter.ru/> Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>
- www.comlib.ru
- www.koob.ru

- www.psyarticles.ru
- www.psychology-online.net
- Вопросы культуры и культуры поведения в разных странах
<http://www.execultiveplanet.com>
- Европейская сеть экономической этики (EBEN), www.eben.org
- Единое окно доступа к образовательным порталам -
<http://window.edu.ru/window>
- Информация о международной этике и манерах <http://www.cyborlink.com>
- Книга Фонд - <http://www.knigafund.ru>
- Образовательный ресурсный центр
- Пример компании, консультирующей по разным культурам
<http://www.itapintl.com>
- Профессиональные кодексы Code of Professional Ethics
<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?articleid=24>.



VI. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий целесообразно использовать мультимедийный проектор для демонстрации схем, таблиц, видеоматериала.

Для некоторых практических занятий также требуется мультимедийное оборудование или телевизор с DVD-плеером для просмотра видеосюжетов.

VII. ФОРМА ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

Примерные вопросы на зачет.

1. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение этике деловых отношений и раскройте её особенности.
3. Каковы цель, структура и функции делового общения?
4. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
5. Каковы функции восприятия в процессе общения?
6. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
7. Назовите основные элементы невербального общения и назовите их.
8. Какова роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации?
9. Расскажите, как надо и как не надо слушать.

10. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну.
11. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?
12. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
13. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
14. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
15. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
16. Рассмотрите основные действия сторон, способствующие разработке возможно большего числа вариантов решения проблемы.
17. Какую роль играют имеющиеся у сторон альтернативы переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?
18. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках?
19. Каково влияние различных типов решений на дальнейшие взаимоотношения участников переговоров?
20. Что является показателем успешности переговоров?
21. В чем состоит основное отличие тактических приемов, используемых при позиционном торге, Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
22. Охарактеризуйте рабочую группу как социально-психологическую общность людей. Покажите ее отличие от других социальных групп.
23. Объясните суть проблемы зрелости рабочей группы и выделите факторы ее формирования.
24. Назовите препятствия на пути эффективного функционирования рабочей группы.
25. Расскажите о морально-психологическом климате коллектива, признаках его незрелости.
26. Охарактеризуйте неформальную структуру рабочей группы; раскройте особенности ее формирования.
27. Дайте классификацию членов коллектива.
28. Покажите, как связаны темперамент и деловые качества индивидов.
29. Поясните проблему лидерства, расскажите о типах лидеров.
30. Какую структуру рабочей группы можно считать оптимальной?
31. Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в «команде».
32. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
33. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?

34. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
35. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
36. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
37. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
38. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
39. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
40. Когда и почему возник этикет в обществе?
41. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения
42. Какие функции выполняет этикет?
43. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?
44. Назовите основные правила вербального этикета.
45. Что означает «играть по правилам партнера»?
46. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководитель.
47. Назовите основные требования разговора по телефону.
48. Каковы характеристики делового письма?
49. Как подготовить деловое совещание?

Тестовые задания (примеры)**1. Термин «Этика» в научный оборот ввел:**

- А) Аристотель; Б) Кант;
- В) Платон; Г) Сократ.

2. Наука о морали, о нормах и правилах поведения человека в его отношении с другими людьми:

- А) эстетика; Б) логика;
- В) этика; Г) психология.

3. Этический принцип, который в некоторых странах не является нормой:

- А) доброжелательность; Б) пунктуальность;
- В) грамотность; Г) внешний вид.

4. Первое впечатление о человеке складывается на основе:

- А) вербальных компонентов; Б) визуальных компонентов;
- В) вокальных компонентов; Г) вербальных, визуальных, вокальных.

5. Какому типу личности присущи следующие черты: резкая смена настроений, вспыльчивость, нетерпеливость, подверженность эмоциональным срывам.

- А) холерик; Б) флегматик;
- В) меланхолик; Г) сангвиник.

6. Какому типу личности присущи следующие черты: медлительность, невыразительная мимика, трудно приспосабливается к новым условиям, преобладает спокойное равное настроение.

- А) сангвиник; Б) флегматик;
- В) меланхолик; Г) холерик.

7. По типологии К. Юнга какой тип личности ориентирован на взаимодействие с внешним миром:

- А) экстраверт;
- Б) интроверт.

8. Какой стиль не является «стилем управления»:

- А) авторитарный; Б) демократический;
- В) консервативный; Г) либеральный.

9. При каком стиле управления сотрудники рассматриваются как партнеры:

- А) демократический; Б) либеральный;
- В) авторитарный.

10. Делегирование полномочий это:

- А) попытка переложить свою работу на плечи подчиненным;
- Б) передача подчиненным некоторых задач их своей сферы деятельности;
- В) работа выполняется самостоятельно.

11. Какой разговор должен состояться, если сотрудник допустил ошибку/ проступок.

- А) прощальный разговор; Б) разнос;

В) конструктивная критика; Г) всенародное обсуждение поступка.

12. Как принимать критику:

А) возразить и бежать за подмогой /свидетелями; Б) переключить критику на другого сотрудника;

В) извиняться; Г) выразить сожаление и готовность исправить недостатки.

13. Что означает слово «конфликт»:

А) знакомство; Б) столкновение;

В) драка; Г) война.

14. Сколько стадий в своем развитии проходит конфликт:

А) 3; Б) 4;

В) 2; Г) 5.

15. Конфликты, способствующие принятию решений и развитию взаимоотношений:

А) конструктивные;

Б) деструктивные.

16. Участники внутриличностного конфликта:

А) группы; Б) личности;

В) личность и группа;

Г) психологические факторы внутреннего мира человека.

17. Как называется конфликт, если его участники руководитель и подчиненный:

А) внутриличностный;

Б) межличностный;

В) групповой;

18. Реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта:

А) конкуренция; Б) приспособление;

В) уклонение; Г) компромисс.

С)

19. Какой метод в конфликтной ситуации действует по принципу: «Что бы ты выиграл, я должен проиграть»:

А) компромисс; Б) конкуренция;

В) сглаживание; Г) сотрудничество.

20. Если в конфликте не важны ни цель, ни отношения к какому методу следует прибегнуть:

А) уклонение; Б) конкуренция;

В) компромисс;

Г) приспособление.

21. Когда в конфликтной ситуации важна цель, а взаимоотношения имеют меньшее значение наилучшим выходом кажется:

А) компромисс; Б) конкуренция;

В) уклонение; Г) сотрудничество.

22. Этот язык позволяет говорящему полнее выражать свои чувства, показывает насколько участники общения владеют собой:

- А) вербальный язык общения; Б) невербальный язык общения;
- В) японский язык общения.

23. Поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот свидетельствует о:

- А) счастье; Б) гнев;
- В) удивлении; Г) испуге.

24. Изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы выражают:

- А) гнев; Б) радость;
- В) страх; Г) удивление.

25. О расположении к общению свидетельствует Поза:

- А) сплетенные в замок пальцы рук; Б) скрещенные руки и ноги;
- В) поворот корпуса и головы к собеседнику; Г) опущенная голова.

26. Жест «расстегивание пиджака» в деловом общении свидетельствует:

- А) об открытости к общению; Б) о подозрительности к партнеру;
- В) о размышлении; Г) сомнение и неуверенность.

27. Жесты: постукивание пальцами, ерзанье на стуле, покачивание ногой сигнализируют:

- А) желание закончить разговор; Б) партнер по общению пытается утаить что-либо;
- В) чувствует эмоциональный дискомфорт; Г) сомневается.

28. Социальная дистанция в деловом общении:

- А) от 15 до 45см.; Б) от 46- до 120см.;
- В) от 120 до 360см.; Г) от 360 и больше.

29. Деловое общение допускает:

- А) излишнюю раскованность; Б) «пронзительный» взгляд в глаза собеседника;
- В) свободные позы в кресле и за столом; Г) добрая шутка.

30. Зрительный контакт с партнером в деловом общении:

- А) не больше 10 секунд;
- Б) не принято смотреть в глаза;
- В) пронзительный взгляд.

31. Какому стилю в одежде следует придерживаться деловому человеку:

- А) экстравагантный; Б) модный;
- В) консервативный; Г) традиционный.

32. Что такое удачный имидж:

- А) следствие образования и воспитания; Б) профессиональный опыт;
- В) внешний вид;
- Г) образ, который является воплощением в себе идеальных качеств.

33. Какой характер в деловом взаимодействии носит деловая беседа:

- А) групповой; Б) межличностный;

В) индивидуальный; Г) специфический.

34. Увольнение с работы. К какому виду деловой беседы относится:

- А) дисциплинарная; Б) творческая;
- В) организационная; Г) кадровая.

35. Какая фраза в разговоре по телефону не уместна:

- А) доброе утро, банк «Русь»; Б) к сожалению, Иван Иванович еще обедает;
- В) заведующая вышла, что ей передать? Г) рад вашему звонку, как у вас дела?

36. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найти ошибку):

- А) мужчина - женщину; Б) старший - младшего;
- В) подчиненный - руководителя; Г) проходящий - стоящего.

37. При рукопожатии первым руку протягивает (найти ошибку):

- А) женщина - мужчине; Б) старший - младшему;
- В) подчиненный - начальнику.

38. Представляют (найти ошибку)

- А) мужчину - женщине; Б) младшего - старшему;
- В) начальника - подчиненному; Г) одного сотрудника - группе.

39. В завязанном состоянии галстук должен быть:

- А) до середины груди; Б) ниже пряжки ремня;
- В) касаться пряжки ремня.

40. По интенсивности цветовой окраски ансамбль делового человека должен быть:

- А) пиджак галстук сорочка;
- Б) галстук пиджак сорочка;
- В) сорочка галстук пиджак.

41. К костюму в полоску не желательно:

- А) однотонная рубашка, галстук с рисунком; Б) рубашка в полоску, однотонный галстук;
- В) рубашка в клетку, галстук с рисунком.

42. Какая страна является родиной этикета.

- А) Франция; Б) Италия;
- В) Англия; Г) Германия.

43. Слушание это:

- А) процесс восприятия, осмысления и понимание речи говорящего; Б) физическое восприятие звуков;
- В) умение внимательно молчать.

44. Прерывание беседы является не тактичным если Вы:

- А) поблагодарите собеседника за приятную встречу; Б) извинитесь, сообщив, что ждут дела;
- В) посмотрите на часы.

45. Что изучает этика, одна из древнейших отраслей философии?

- А) проблемы бытия; Б) проблемы познания;

В) проблемы нравственности;

46. В какой стране было впервые введено в обиход слово «этикет»:

- А) Италия; Б) Франция;
- В) Англия;

47. Какой русский князь оставил после себя «Поучение к детям», где, призывая укреплять единство Руси, дал некоторые наставления по части хорошего тона?

- А) Ярослав Мудрый;
- Б) Владимир Мономах; В) Юрий Долгорукий;

48. Какой древнегреческий ученый считал, что темпераментные различия между людьми объясняются определенным соотношением разных жидкостей в их теле?

- А) Гиппократ; Б) Сократ;
- В) Пифагор;

49. За счёт, каких средств общения происходит наибольшая передача информации?

- А) вербальных средств;
- Б) невербальных средств;

50. Сколько стадий в своем развитии проходит коллектив?

- А) две; Б) три;
- В) Четыре.

51. Назовите универсальное средство невербального общения:

- А) взгляд; Б) улыбка;
- В) жестикуляция.

52. Вам приходится звонить в учреждение повторно, с чего Вы начнете разговор?

- А) «Это опять... (такой-то);
- Б) назовете фамилию, фирму и снова представите свое предложение;
- В) «Кто это? С кем я говорю?».

53. Во время взаимных представлений Вы не расслышали имя партнера. Что надо делать?

- А) промолчать; Б) переспросить;
- В) Спросить позже у знакомых.

54. Один человек подходит ко второму. Кто приветствует первым?

- А) тот, кто стоит; Б) тот, кто подходит;

55. На приеме, в гостях, объявили танцы. Кого должен в первую очередь пригласить мужчина?

- А) хозяйку;
- Б) свою спутницу;
- В) Одну из присутствующих дам.

56. Во время деловой встречи посмотрел на часы. Нарушил ли он правила этикета?

- А) да;
- Б) нет.

57. Как влияет рассказанный выступающим анекдот на восприятие слушателей?

- А) улучшает;
- Б) улучшает, если только не покоробит;
- В) Ухудшает.

58. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете?

- А) стулья; Б) кресла.

59. В коридоре женщина обогнала сослуживца. Кто первый приветствует?

- А) она;
- Б) он.

60. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин?

- А) обязательно; Б) необязательно;
- В) желательно.

Глоссарий (словарь) основных терминов

Авторитарный стиль - руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается общего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Алогизм - смысловая речевая ошибка.

Аргументация – это способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

Вербальное общение - общение, осуществляемое с помощью слов.

Вербальные коммуникативные техники - приемы эффективной передачи информации с помощью речи в монологическом и диалогическом взаимодействии, в публичном выступлении, способы понимающего и активизирующего слушания и др.

Внушение - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально-волевое воздействие.

Гало-эффект - проявляется в тенденции распространять впечатление от отдельных качеств и черт поведения человека на оценку его личности в целом.

Грамматическая культура речи человека отражает его способность правильно строить фразы и речь в целом.

Дебаты, прения – это публичный спор по каким-либо вопросам.

Деловая беседа - речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая риторика - правила обращения со словом в процессе делового общения.

Деловая этика - совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности.

Деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловой этикет - установленный порядок поведения сторон в деловом взаимодействии.

Деловые совещания - способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов. Формы: съезды, конференции, симпозиумы, собрания, заседания, семинары.

Дипломатический стиль - это учет мнений всех участников совещания, а также то, что идеи руководителя согласуются с идеями других участников.

Диспут – это публичный спор на научную и общественную тему.

Дискуссия – это публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Жесты неискренности характеризуются стремлением человека спрятать от визуального контроля окружающих кисти рук и прикрыть рот.

Закрытые вопросы - вопросы, на которые ожидается ответ да или нет.

Закрытые жесты - разнообразное перекрещивание рук и ног человека.

Заражение - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

Идентификация - один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

Имидж - внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный "срез" его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

Интерактивная сторона общения - организация взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Интерактивная сторона общения - отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению.

Интересы — это мотивы, побуждающие конфликтующие стороны занять те или иные позиции.

Карьеры общения - психофизиологические и личностные особенности партнеров по общению, актуальные проявления психологической защиты, психические состояния, установки и мотивы, паттерны взаимодействия, социальный и эргономический контекст общения, отрицательно влияющие на его эффективность.

Каузальная атрибуция - формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от характера участия в них.

Кинесика - особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, т.е. позы, жесты, мимика.

Кинесические средства общения - зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Коммуникативная компетентность - сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими.

Коммуникативная сторона общения - сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми.

Коммуникация - процесс обмена информацией, значимой для участников общения.

Конфликт - наличие трудноразрешимых противоречий и конфликтной ситуации, включающей либо противоположные позиции сторон, либо противоположные цели или средства их достижения.

Косвенное деловое общение - вид речевого общения, при котором между партнерами существует пространственно-временная дистанция.

Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил.

Культура речевого общения - умелое, свободное использование всех средств и выразительных возможностей языка. Она складывается из лексической, грамматической и фонетической культур.

Лексическая культура отражает богатство словарного запаса человека, точность, выразительность и доступность употребляемых слов.

Манипуляция – это давление в скрытой, неявной, замаскированной форме.

Межличностный конфликт - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций во взаимоотношениях индивидов, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Метод позитивного манипулирования - состоит в управлении мыслями, установками, отношениями и действиями партнера за счет целенаправленного программирования (структурирования, расположения) сообщаемой ему информации, в интересах эффективного принятия взаимовыгодных деловых решений.

Модель поведения - целостный комплекс знаков (речевых, неречевых, поведенческих), направленный на создание некоторого образа; модель поведения может быть осознанно выбрана или сформироваться самопроизвольно.

Навыки ролевого поведения - способность выявлять и оценивать ролевые ожидания окружающих, строить процесс взаимодействия с учетом этих ожиданий, собственных целей и самооценки.

Невербальное общение - средство передачи информации при помощи знаков (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Невербальные средства общения - мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации.

Невербальные техники общения - способы эффективного управления пространственно-временными параметрами взаимодействия, выражения экспрессии и информации через мимику, жесты и позы, "прочтения" экспрессивных проявлений партнера по общению,

эмоционального заражения.

Нерефлексивное слушание - способ сосредоточенного внимательного слушания, почти без собственных речевых реакций, особенно таких, которые содержат оценку сказанного или наши соображения по поводу беседы.

Неконгруэнтность - рассогласования в работе полушарий коры головного мозга и в регулируемых ими функциях.

Нерефлексивное слушание - внимательное, понимающее молчание, дающее возможность партнеру по общению выговориться, поделиться чувствами и эмоциями, снять эмоциональное напряжение.

Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Оппонент - это участник дискуссии, который выступает с возражением.

Опровержение — это разновидность доказательства, когда доказываемая не истинность, а ложность суждения или неправильность самого доказательства.

Ошибка проекции - заключается в стремлении объяснить поведение другого человека путем приписывания ему своих собственных осознаваемых и неосознаваемых побуждений.

Ошибка контраста - проявляется в стремлении оценивать всех людей, их поступки и слова либо в белых, либо в черных тонах.

Паралингвистика или просодика - качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.

Пейсинг - любая форма «отражения» другого человека, т.е. создание обстановки, в которой все, что он видит, слышит или чувствует, представляется ему правильным, хорошим и «справедливым» с его собственной точки зрения.

Переговоры - основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон.

Переломные вопросы - вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем.

Переписка — это общение в миниатюре.

Перцептивная сторона общения - процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

Перцептивные возможности - совокупность способностей человека правильно определять чувства, мысли, мотивы, намерения, возможные модели поведения других людей, оценивать их отношение ко всем элементам ситуации общения.

Подражание - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.

Позиции — это заявляемые конфликтующими сторонами требования или желания, которые они хотели бы удовлетворить при решении спорных вопросов.

Позиционные переговоры - стандартная переговорная стратегия, основанная на позиционном подходе сторон, при которой концентрация внимания участников переговоров переносится на позиции сторон (слабый - сильный), а не на решаемые вопросы.

Полемика – это публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Предмет спора— это те положения и суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления разных мнений.

Презентация – это общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного, например, книги, журнала, кинофильма, телепрограммы, организации.

Принципиальные переговоры - стандартная переговорная стратегия, которая предполагает, что стороны стремятся найти взаимную выгоду при жестком подходе к рассмотрению существа дела, но мягком подходе к отношениям между участниками переговоров.

Принципы и нормы нравственного поведения руководителя - этические принципы работы руководителя, определяющие его стиль руководства и общения с коллективом и направленные на повышение эффективности работы каждого сотрудника и коллектива в целом.

Проксемика - организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников.

Проксемические средства - пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.

Пропонент - это участник дискуссии, который выдвинул и отстаивает тезис.

Просодические (паралингвистические) средства общения - ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара).

Профессиональная этика - этические принципы и нормы поведения людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.

Прямое деловое общение - непосредственный речевой контакт с партнерами.

Психическое заражение - распространение на психофизиологическом уровне своего эмоционального состояния на партнера.

Публичное выступление - передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией.

Раппорт — наилучший тип отношений, в которых могут находиться люди. Понятие «раппорт» является очень важным для производства хорошего впечатления, поскольку одна из важных задач его — создать с собеседником, партнером или клиентом отношения раппорта.

Рефлексивное слушание - активное участие в монологе партнера посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, в целях уточнения его сообщений.

Рефлекторное закрепление – это процесс формирования условного рефлекса, путем совмещения хорошего настроения партнера с каким-либо якорем - нейтральным стимулом (цветы, картина, музыка).

Речевой этикет - установленный порядок речевого взаимодействия в процессе общения.

Риторические вопросы - вопросы, не предполагающие прямого ответа, их цель - вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.

Служебный этикет - профессиональные требования к поведению и подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии.

Социальная перцепция - процесс построения целостного образа партнера по общению (социальной группы), формирующегося на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Социально-психологическая идентификация - мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка его глазами событий и фактов, целей и процесса общения.

Социально-психологическая рефлексия - осознание человеком того, как он в действительности воспринимается и оценивается окружающими людьми, выяснение того, как другие люди знают и понимают его личностные особенности.

Спор – это всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Стратегии поведения в конфликте - схемы интеллектуальной оценки, эмоционального реагирования, целеполагания и практических действий в конфликтной ситуации.

Стратегические модели - рекомендации о том, как себя вести для того, чтобы достичь той или иной цели.

Строуксы – это знаки внимания.

Такесические средства общения - динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т.п.

Тактика общения - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

Техника выявления неискренности партнера - совокупность приемов, позволяющих обнаружить рассогласование вербального и невербального поведения (неконгруэнтность) партнера по общению, использование им жестов лжи, стратегий конструирования информации, переживание эмоционального дискомфорта, допущение логических ошибок в вербальных сообщениях.

Техника построения межличностного пространства - способ выбора расстояния до партнера, угла и дистанции взаимодействия с ним, элементного оформления пространства контакта, обеспечивающих достижение целей делового общения.

Техники эффективного общения - совокупность приемов восприятия, интерпретации и влияния на элементы ситуации общения, обеспечивающих достижение конкретных целей взаимодействия (построение точного образа партнера, установление контакта, понимание другого, передача информации и эмоций, воздействие и изменение поведения участников взаимодействия и др.).

Технология делового общения - совокупность психологических средств, приемов и алгоритмов их применения, позволяющих достигать целей делового взаимодействия с заданной эффективностью, без нарушения этических правил социального взаимодействия.

Убеждение - метод воздействия на сознание партнера по общению через обращение к его собственному критическому суждению.

Управленческая этика - цепь постоянно принимаемых, нравственно обоснованных решений.

Фонетическая культура заключается в правильности произношения слов, в четкости дикции, позволяющих доводить до партнера значение мысли.

Экстралингвистика - темп речи, пауза между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта.

Экстралингвистические средства общения - включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыканье и др.).

Эмпатия - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

Эмпатическое слушание - это наиболее интимный вид слушания, используемый, прежде всего, при необходимости глубокого проникновения в проблему и установления более личных отношений с партнером, дает собеседнику ощущение вашего сопереживания.

Этика в широком смысле слова - учение о морали как одной из форм общественного сознания; кодекс, свод правил общения людей, выработанные многими поколениями.

Этика делового общения - совокупность нравственных норм и представлений, регулирующих поведение людей, взаимодействующих в интересах достижения определенного производственного, коммерческого или организационного эффекта.

Этические принципы и нормы поведения деловых людей - общепринятые в деловом мире принципы поведения: свобода, терпимость, тактичность и деликатность, справедливость, деловая обязательность и др.

Эффект аргументации - логика выступления, его обоснованность и убедительность. Виды аргументации: теоретическая (научные положения, концепции и гипотетические суждения), эмпирическая (конкретный эмпирический факт, цифровые показатели и статистические данные).

Эффект визуального имиджа - впечатление о внешнем виде выступающего, на основе которого происходит приятие или неприятие его аудиторией.

Эффекты каузальной атрибуции (приписывания причинности) - проявляются в тенденции

оценивать свои и чужие достижения и неудачи с использованием различных критериев.

Эффект квантового выброса информации - прием, направленный на поддержание внимания аудитории; основан на заранее продуманном распределении по всему речевому полю новых мыслей и аргументов, а также периодической интерпретации сказанного ранее.

Эффект новизны - последняя информация о хорошо знакомом человеке существенно влияет на общее впечатление о нем.

Эффект ореола - отражает свойство людей в условиях дефицита информации о человеке распространять общее впечатление о нем на восприятие его конкретных поступков и личностных качеств.

Эффект паузы - прием, который дает возможность сообразить, к какой мысли следует перейти дальше, поэтому короткая пауза перед кульминационным моментом речи и после - один из способов для его выделения, а также оттеняет наиболее существенные слова.

Эффект первых фраз - первоначальное впечатление у слушателей от стоящего перед ними выступающего, сложившееся на основе информации, полученной в начале речи.

Эффект первичности - первая информация, получаемая о незнакомом человеке, первое впечатление о нем, имеют решающее значение для формирования отношения к нему.

Эффект релаксации – прием, который помогает снять эмоциональную напряженность, например, юмор.

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА
Рабочая программа дисциплины
для студентов очной и заочной форм обучения
по направлению 38.03.01 «Экономика»
(уровень бакалавриата)
профиль «Мировая экономика».

Компьютерный набор С.М.Марков

Редактор _____

Подписано к печати _____

Формат 60x84/16.

Бумага

Усл.п.л. ____

Уч.-

писчая.

Цифровая печать.

_____.

изд.л. _____.

Тираж __ экз.

Заказ №

680000, г. Хабаровск, ул.Московская, 6, РИЦ

