

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о создателе:
ФИО: Кулинченко Виктор Васильевич
Должность: Директор
Дата подписания: 29.03.2023 10:12:30
Уникальный программный ключ:
735d42842dd216f40de62a96c22a5064769a33a8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КубИСЭП (филиал)
ОУП ВО «АТиСО»

2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КубИСЭП (филиал)
ОУП ВО «АТиСО»

2020

**Кубанский институт социэкономике и права
(филиал) Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»**



Утверждаю
Директор КубИСЭП (филиала)
ОУП ВО «АТиСО»
В.В.Кулинченко
10 июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность/профиль подготовки
Государственное и муниципальное управление

Степень/квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

ФГОС ВО
№ 1567 от 10 декабря 2014 г

Год набора - 2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КубИСЭП (филиал)
ОУП ВО «АТиСО»

2020

Одобрено на заседании кафедры профсоюзного движения, гуманитарных и социально-экономических дисциплин КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО»

(протокол № 8 от 24 апреля 2020 г.)

Рекомендовано на заседании учебно-методического совета КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО»

(протокол № 4 от 11 мая 2020 г.)

Утверждено решением Ученого совета ОУП ВО «АТиСО»

(протокол № 9 от 10 июня 2020 г.)

Согласовано:

**Зам. директора по УиВР КубИСЭП
(филиала) ОУП ВО «АТиСО»**

 /И.Г.Жукова

**Начальник УМО КубИСЭП
(филиала) ОУП ВО «АТиСО»**

 /Н.А.Шевчук

**Заведующая библиотекой КубИСЭП
(филиала) ОУП ВО «АТиСО»**

 /Н.Б.Гришко

СОДЕРЖАНИЕ

1	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
2	Место дисциплины в структуре образовательной программы	7
3	Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
4	Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
4.1	<i>Структура дисциплины</i>	8
4.2	<i>Содержание дисциплины</i>	9
4.3	<i>План практических занятий</i>	10
4.4	<i>Лабораторные занятия</i>	20
5	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	20
5.1	<i>Перечень учебно-методического обеспечения для СМР</i>	20
5.1.1	<i>Вопросы для самопроверки к разделам 1,2</i>	20
5.1.2	<i>Ситуационные задания для самостоятельной работы</i>	23
5.1.3	<i>Рекомендуемая литература</i>	24
5.2	<i>Основные термины и понятия</i>	25
6	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	30
7	Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля)	30
7.1	<i>Основная литература</i>	30
7.2	<i>Дополнительная литература</i>	31
7.3	<i>Нормативные правовые акты, материалы судебной практики</i>	31
7.4	<i>Периодические издания</i>	32
8	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины (модуля)	32
9	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	33
9.1	<i>Методические указания по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студента</i>	33
9.2	<i>Методические указания по подготовке к практическим занятиям</i>	34
9.3	<i>Методические указания по подготовке к лабораторным занятиям</i>	35
9.4	<i>Методические указания по выполнению и оформлению контрольных работ</i>	35
9.5	<i>Методические указания по выполнению и оформлению курсовых работ</i>	35
9.6	<i>Методические указания по подготовке к зачету</i>	35

10	Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	36
11	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	37
12	Образовательные технологии	38
	<i>Приложение № 1 к разделу № 6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)</i>	39
6.1.	<i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования</i>	39
6.2	<i>Описание показателей, критериев оценивания компетенций, шкал оценивания</i>	39
6.3	<i>Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины</i>	42
6.3.1	Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету по дисциплине	42
6.3.2	Тестовые материалы для проведения текущей аттестации	43
6.3.3	Тематика курсовых работ	44
6.3.4	Тематика контрольных работ	44
6.4	<i>Дополнительные задания</i>	44
6.4.1	Вопросы для собеседования для текущей аттестации	44
6.4.2	Тематика рефератов	45
6.4.3	Задания для индивидуальных творческих мини-проектов	45
6.5	<i>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций</i>	48

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель дисциплины: сформировать целостное представление о системе этических норм и стандартов социокультурного взаимодействия, базовых принципов и правил профессиональной коммуникации.

Задачи дисциплины:

1. формирование у студентов современного гуманитарного мировоззрения, в основе которого лежит понимание нравственных идеалов и ценностей современного общества;
2. усвоение базисных знаний о природе и сущности общения, его истоках и роли в жизни общества;
3. овладение инструментарием для анализа и принятия этических решений в конкретных ситуациях деловой жизни;
4. углубление у студентов системы ценностного отношения к миру посредством освоения и закрепления теоретических знаний делового общения.

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

Общекультурных:

ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Общепрофессиональных:

ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Профессиональных:

ПК-5 – умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях.

В результате освоения компетенции ОК-5 студент должен:

Знать: основы делового общения и его различные виды.

Уметь: строить собственную монологическую и диалогическую речь, руководствуясь правилами эффективного общения.

Владеть: способностью осуществлять деловое общение в устной и письменной формах.

В результате освоения компетенции ОК-6 студент должен:

Знать:

- правила этикета, принятые в современном деловом сообществе
- структуру и функции морали.

Уметь:

- диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации
- систематизировать и развивать полученные этические знания

-разрабатывать управленческие решения, направленные на разрешение данных проблем.

Владеть:

-методами решения профессиональных задач с учетом нравственной ценности человеческой личности

-методами и приемами самоорганизации и самостоятельного приобретения новых этических знаний

-навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения компетенции ОПК-4 студент должен:

Знать:

-возможные способы разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности государственного (муниципального) служащего;

-основы делового общения и его различные виды

-основные принципы этики делового общения

Уметь:

-формулировать цель и выбирать пути ее достижения

-отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

-кооперироваться с коллегами, работать на общий результат

-использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения

-применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях

Владеть:

-культурой мышления

-навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали

-современными технологиями повышения эффективности делового общения

-навыками логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь

-навыками повышения своей профессиональной компетентности

В результате освоения компетенции ПК-5 студент должен:

Знать: этические требования к лицам, занимающим должности государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лицам замещающим государственные должности Российской Федерации, замещающим государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

Уметь: умением разрабатывать этические требования по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

Владеть: навыками разработки этических требований по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих

государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

В соответствии с ОПОП ВО, учебным планом дисциплина **Этика делового общения** относится к дисциплинам базовой части блока Б.1 ОПОП ВО 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и является обязательной для изучения.

Перечень дисциплин, знание которых необходимо для изучения данной дисциплины:

Социальная психология, Философия, Русский язык и культура речи.

Перечень дисциплин, для изучения которых необходимы знания данной дисциплины:

Данный курс затрагивает огромную область человеческих взаимоотношений и потому может выступать одним из методологических оснований всего дальнейшего образовательного процесса. В результате изучения дисциплины студенты должны иметь общее представление об основных этических системах, о структуре и функциях морали; обладать теоретическими знаниями этических, социально-психологических особенностей профессиональной деятельности; организации различных форм деловой коммуникации. Студенты должны уметь моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; обладать практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств.

Перечень дисциплин, для изучения которых необходимы знания данной дисциплины: Теория организации, Организационное поведение, Управление человеческими ресурсами в системе государственного и муниципального управления, Управление конфликтами в организации, Управленческий консалтинг, Кадровая политика в государственном и муниципальном управлении, Система государственного и муниципального управления, Социальное партнерство

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Объем дисциплины	Всего часов	
	Для ОФО	Для ЗФО
<i>Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)</i>	2/72	2/72
<i>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</i>		
Аудиторная работа (всего)	24	8
в том числе:		
<i>Лекции</i>	<i>10</i>	<i>2</i>
<i>Семинары, практические занятия</i>	<i>14</i>	<i>6</i>
<i>Лабораторные работы</i>	-	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	48	60
Вид промежуточной аттестации (зачет,	Зачет	

зачет с оценкой, экзамен)

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины:

72	- часа (очная форма обучения)
2	- зачетные единицы
зачет	- форма промежуточной аттестации

№	Наименование разделов	Аудиторный фонд(в час.)							Сам. раб. (час)	Компетенции
		Всего	В том числе в интер. форме	Лекц	В том числе лек в интер. форме	Лаб	Практ	В том числе практ в интер. форме		
Раздел 1. Профессиональная этика										
1.1	Этика как наука. История этических учений	2	-	2	-	-	-	-	6	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-5
1.2	Нравственное поведение человека. Нравственные основы права	2	-	2	-	-	-	-	6	
1.3	Возникновение и исторические этапы морали	2	-	2	-	-	-	-	6	
1.4	Деловой этикет и культура поведения	4	-	-	-	-	4	-	6	
1.5	Профессиональные и корпоративные этические кодексы	2	-	2	-	-	-	-	6	
1.6	Требования этикета к культуре внешнего облика сотрудника	4	-	-	-	-	4	-	6	
Раздел 2. Общение как инструмент этики и деловых отношений										
2.1	Речевой этикет в деловом общении	2	2	-	-	-	2	2	6	
2.2	Подготовка и проведения переговоров	6	4	2	-	-	4	4	6	
ИТОГО		24	6	10	-	-	14	6	48	

Общая трудоемкость дисциплины:

72	- часа (заочная форма обучения)
2	- зачетные единицы
зачет	- форма промежуточной аттестации

№	Наименование разделов	Аудиторный фонд(в час.)							Сам. раб. (час)	Компетенции
		Всего	В том числе в интер. форме	Лекц	В том числе лек в интер. форме	Лаб	Практ	В том числе практ в интер. форме		
Раздел 1. Профессиональная этика										
1.1	Этика как наука. История этических учений	0.5	-	0.5	-	-	-	-	6	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-5
1.2	Нравственное поведение человека. Нравственные основы права	0.5	-	0.5	-	-	-	-	6	
1.3	Возникновение и исторические этапы морали	0.5	-	0.5	-	-	-	-	8	
1.4	Деловой этикет и культура поведения	1	-	-	-	-	1	-	8	
1.5	Профессиональные и корпоративные этические кодексы	0.5	-	0.5	-	-	-	-	8	
1.6	Требования этикета к культуре внешнего облика сотрудника	1	-	-	-	-	1	-	8	
Раздел 2. Общение как инструмент этики и деловых отношений										
2.1	Речевой этикет в деловом общении	2	1	-	-	-	2	1	8	
2.2	Подготовка и проведения переговоров	2	1	-	-	-	2	1	8	
ИТОГО		8	2	2	-	-	6	2	60	

4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Тема 1.1. Этика как наука. История этических учений

Понятия «этика», «мораль», «нравственность». Предмет этики. Цель, предмет, задачи этики. Этика как отрасль философского знания. Взаимосвязи этики с другими науками. Дискуссии о существовании этики как науки. Методологические принципы этики. Источники и способы добывания этикой эмпирического материала. Основные категории науки этики. История этических учений.

История этических учений. Этические учения Древнего Востока. Античная этика. Средневековая этика христианства. Этика эпохи Возрождения и Реформации. Этика Нового и Новейшего времени.

Особенности делового этикета в странах Европы, Америки, арабских странах и др.

Тема 1.2. Нравственное поведение человека. Нравственные основы права

Сущность и способы формирования нравственного поведения человека. Патриотизм как духовно-нравственная основа личности. Нравственные основы права.

Проблемы профессионально-нравственной деформации. Деформация служебных и внеслужебных отношений. Деформация морального сознания.

Служебная этика. Виды профессиональной этики в зависимости от рода профессиональной деятельности. Управленческая этика. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность

Тема 1.3. Возникновение и исторические этапы морали

Основные концепции происхождения морали. Исторические условия происхождения морали: от «талиона» к «золотому правилу». Исторические типы морали. Проблема морально-нравственного прогресса: оптимизм и пессимизм

Профессиональная этика: определения, принципы. Назначение профессиональной этики. Виды, назначение, задачи профессиональной этики. Профессиональная мораль.

Тема 1.4. Деловой этикет и культура поведения

История делового этикета. Природа и сущность этики деловых отношений. Субъекты деловых отношений. Общие требования делового этикета. Принципы современных деловых отношений.

Деловой этикет руководителя. Критика и её этические аспекты. Деловые приёмы: требования этикета к их проведению; правила поведения за столом. Ситуация знакомства. Ситуация приветствия и прощания. Обстановка общения. Система обращений. Выражение замечания, совета, извинения, просьбы, благодарности и т.д.

Приём делегаций. Специфика международных этических норм.

Тема 1.5. Профессиональные и корпоративные этические кодексы

Современный этикет. Виды внутрикорпоративных отношений.

История возникновения, функции и содержание кодексов профессиональной этики. Национальные и всемирные деловые кодексы. Корпоративные кодексы. Свободные профессии и кодекс этики.

Понятие о такте, вежливости и внимательности как принципах служебного этикета. Этикет и культура взаимоотношений начальника и подчиненного. Единство вежливости и уставных требований.

Представление и титулирование в служебно-деловой сфере. Виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями и т.д.

Назначение и функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек.

Практические рекомендации и нормы этикета в отношении телефонного разговора. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г)

письму-уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу. Мобильный этикет. Сетевой этикет.

Тема 1.6. Требования этикета к культуре внешнего облика сотрудника

Основные требования к внешнему виду и одежде современного делового мужчины. Одежда для деловых приемов. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать. Особенности женской деловой одежды. Требования к цвету, фасону, фактуре материала женской деловой одежды и обуви. Одежда для деловых приемов. Роль прически, украшений, макияжа во внешнем облике деловой женщины. Основные требования к внешнему виду - сотрудника при исполнении им служебных обязанностей. Дресс-код. Разновидности дресс-кода.

Виды стилей одежды и их описание. Деловой имидж. Профессия и внешний облик. Цвет: его психологическое и символическое значение. Формирование имиджа. Имидж целевой аудитории. Внутренний имидж личности.

РАЗДЕЛ 2. ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ЭТИКИ И ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Тема 2.1. Речевой этикет в деловом общении

Принципы использования этикетных средств.

Национальные особенности речевого этикета.

Деловое письмо и этикетные требования к нему.

Этика делового телефонного разговора.

Понятие культуры делового общения.

Общение в деловой жизни. Уровни общения. Основные элементы процесса коммуникации. Этапы процесса коммуникации. Формальное и неформальное общение. Вербальные и невербальные средства коммуникации, их значение. Виды невербальных коммуникаций.

Виды делового общения. Психологические формы влияния на собеседника. Особенности дистанционного делового общения.

Речевая культура в деловом общении.

Тема 2.2. Подготовка и проведение переговоров

Деловая беседа. Цель и задачи деловой беседы. Телефон как средство общения.

Деловые переговоры. Психология переговорного процесса. Манипуляции при ведении переговоров.

4.3. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

к разделу 1. Профессиональная этика

к теме 1.4. Деловой этикет и культура поведения

Вопросы для обсуждения

- Этико-психологическая культура делового общения.
- Этикет и его место в деловом общении.
- Особенности русского, западного и восточного этикета.
- Этикетные нормы поведения.
- Специфика делового этикета.
- Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег.
- Как проводить деловые совещания.
- Техника публичного выступления.
- Специфика телефонного делового общения.

Рекомендуемая литература

Основная литература

Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В.Бабаева, Р.И.Мамина; под редакцией Р.И.Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS:

[сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Даниленко, В.П. Введение в этику: учебник / В.П.Даниленко. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 393 с. — ISBN 978-5-4486-0266-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73604.html>

Сабиров, В.Ш. Этика и нравственная жизнь человека: монография / В.Ш.Сабиров, О.С.Соина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 442 с. — ISBN 978-5-4486-0352-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74972.html>

Гуревич, П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С.Гуревич. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-238-01023-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71049.html>

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.А.Григорьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 56 с. — 978-5-00094-100-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230.html>

Дополнительная литература

Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

Культура речи (устной и письменной) : учебное пособие / составители Т. В. Веселкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 142 с. — ISBN 978-5-4487-0756-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101132.html>

Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>

Мишаткина, Т.В. Этика: учебное пособие / Т.В.Мишаткина, Я.С.Яскевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2017. — 336 с. — ISBN 978-985-06-2827-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90862.html>

Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А.Пономарева, И.А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

к разделу 1. Профессиональная этика

к теме 1.6. Требования этикета к культуре внешнего облика сотрудника

Вопросы для обсуждения

- Принцип морали, справедливости и уважения к самому себе и к другим людям
- Основные требования к внешнему виду деловой женщины
- Основные требования к внешнему виду делового мужчины
- Основные требования к внешнему виду государственного служащего
- Служебный этикет и культура речи юриста
- Внешний облик и манеры
- Требования к внешнему виду на деловых приемах

- Принцип целесообразности действий
- Принцип красоты, эстетического поведения

Практическое задание «Социально-психологический эксперимент»

Аудитория делится на 2 подгруппы, которым выдается 2 разные фотографии одного человека, вместе с ними дается установка – «на первой фотографии человек нелегкой судьбы, переживший трагедию (возможна соответствующая легенда)», «на второй фотографии – летчик, герой, испытатель (возможна соответствующая история героя)».

Задача – по фотографии и истории попытаться описать человека, его характеристики, особенности личности и характера. В течение 10 минут идет работа по подгруппам. Затем представители подгрупп презентуют своего «героя», не предъявляя фотографии остальным.

Практическое задание «Проект Маргарет Тэтчер»

Аудитория делится на три подгруппы, каждой дается задание собрать информацию по следующим темам: - биография М.Тэтчер; - особенности политической карьеры; - история образа премьер-министра. Информация оформляется в доклады и презентации, затем представляется аудитории. Когда презентации сделаны, ведущий показывает обе фотографии, объявляет, что на них - один и тот же человек, и производит анализ хода эксперимента и его результатов.

Рекомендуемая литература

Основная литература

Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В.Бабаева, Р.И.Мамина; под редакцией Р.И.Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Даниленко, В.П. Введение в этику: учебник / В.П.Даниленко. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 393 с. — ISBN 978-5-4486-0266-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73604.html>

Сабиров, В.Ш. Этика и нравственная жизнь человека: монография / В.Ш.Сабиров, О.С.Соина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 442 с. — ISBN 978-5-4486-0352-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74972.html>

Гуревич, П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С.Гуревич. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-238-01023-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71049.html>

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.А.Григорьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 56 с. — 978-5-00094-100-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230.html>

Дополнительная литература

Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

Культура речи (устной и письменной) : учебное пособие / составители Т. В. Веселкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 142 с. — ISBN 978-5-4487-0756-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101132.html>

Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи

Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>

Мишаткина, Т.В. Этика: учебное пособие / Т.В.Мишаткина, Я.С.Яскевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2017. — 336 с. — ISBN 978-985-06-2827-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90862.html>

Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А.Пономарева, И.А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

к разделу 2. Общение как инструмент этики и деловых отношений к теме 2.1. Речевой этикет в деловом общении

*практическое занятие проводится в интерактивной форме
(групповая дискуссия – часть 1, деловая игра – часть 2)*

Вопросы для обсуждения

- Компоненты речевой культуры: грамматическая правильность.
- Содержательная точность, орфоэпическое соответствие, лексическое богатство, художественная образность.
- Трудности современного русского языка.
- Заемствованная лексика и овладение ею.
- Пропорция в соотношении русской и заимствованной лексики. Разбор речевых ситуаций.
- Деловая переписка.
- Виды делового письма.
- Специфика деловой письменной речи.
- Практическая работа по составлению делового письма
- Психологическая составляющая делового общения.
- Правила и прием позитивного общения.
- Стиль делового общения. Управление общением.

Деловая игра «Проектирование этического кодекса государственных служащих».

Цель игры: создание проекта Этического кодекса государственных служащих. *Ход работы:* в рабочих подгруппах по шесть-восемь человек создайте проект (часть проекта) этического кодекса государственных служащих.

1. В первую очередь определитесь со структурой кодекса: будут ли в нем части, разделы, статьи? Какое название будет у документа? Каков будет его правовой статус?

2. Разработайте свой кодекс (часть кодекса). Время на разработку 35–40 минут. Свой проект кратко распишите на доске.

3. Сделайте презентацию своих проектов в течение 5–7 минут. После презентации проекта своей подгруппы ответьте на вопросы или замечания других участников. В каждом представленном материале выделите пункты, которые войдут в итоговый проект.

Подведение итогов.

После презентаций создайте единый проект этического кодекса государственного служащего, представленный в виде выделенных положений в списках, предложенных подгруппами.

Рекомендуемая литература

Основная литература

Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В.Бабаева, Р.И.Мамина; под редакцией Р.И.Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS:

[сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Даниленко, В.П. Введение в этику: учебник / В.П.Даниленко. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 393 с. — ISBN 978-5-4486-0266-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73604.html>

Сабиров, В.Ш. Этика и нравственная жизнь человека: монография / В.Ш.Сабиров, О.С.Соина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 442 с. — ISBN 978-5-4486-0352-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74972.html>

Гуревич, П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С.Гуревич. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-238-01023-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71049.html>

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.А.Григорьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 56 с. — 978-5-00094-100-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230.html>

Дополнительная литература

Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

Культура речи (устной и письменной) : учебное пособие / составители Т. В. Веселкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 142 с. — ISBN 978-5-4487-0756-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101132.html>

Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>

Мишаткина, Т.В. Этика: учебное пособие / Т.В.Мишаткина, Я.С.Яскевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2017. — 336 с. — ISBN 978-985-06-2827-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90862.html>

Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А.Пономарева, И.А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

к разделу 2. Общение как инструмент этики и деловых отношений

к теме 2.2. Подготовка и проведение переговоров

*практическое занятие проводится в интерактивной форме
(групповая дискуссия – часть 1, деловая игра – часть 2))*

Вопросы для обсуждения

- Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура.
- Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации.
- Техника аргументации.
- Контраргументация.

- Как взаимодействовать с некорректным собеседником.
- Приемы рефлексивного и нерефлексивного слушания.
- Принятие решения и завершение беседы.
- Соблюдение принципов толерантности как обязательное условие деловой беседы.
- Переговорный процесс как система.
- Подготовка к переговорам.
- Этапы переговорного процесса.
- Стратегия переговоров.
- Переговоры в условиях конфронтации.
- Тактические приемы ведения переговоров.
- Деструктивные тактические приемы.
- Практика психологического давления.
- Завершение переговоров и анализ результатов.

Деловая игра «Переговоры»

Рассмотрим подробно полезный психологический тренинг «Ведение деловых переговоров», который проводится в игровом варианте. Для осуществления задуманного нам понадобятся режиссер, постановщики, актеры и зрители.

Деловая игра «Переговоры» требует наличия двух компаний (команд), в каждой из которых есть собственный товар, но одновременно каждой из них требуется какой-либо другой товар. Например, одна компания производит промышленную продукцию, а другая – сельскохозяйственную. Главная задача – провести переговоры максимально эффективно, чтобы каждая из сторон могла на выгодных условиях осуществлять поставки товаров.

1. Подготовительная часть

Для начала ведущий разделяет участников на две команды, представляющие интересы двух компаний, и рассаживает их отдельно.

Каждая команда, посоветовавшись, принимает решение о том, кто какую продукцию будет представлять и кто какие роли будет играть на будущих переговорах. Кто представит президента компании, кто выполнит роли финансиста, юриста, сотрудника службы сбыта, службы снабжения, кто экономист, дипломат, а также кто сыграет первые роли, кто второстепенные и так далее, в зависимости от количества участников.

Также необходимо решить, как организовать банкет и другие мероприятия, без которых ведение деловых переговоров невозможно.

Деловая игра «Переговоры» рассчитана не на один день, поэтому подготовительные мероприятия лучше провести заранее, а необходимый инвентарь можно принести из дома.

Когда подготовка выполнена и все полностью организовано и готово к настоящим переговорам, приступаем непосредственно к игровой части тренинга.

2. Игровая часть.

В игровом процессе предстоит найти взаимопонимание и тем самым решить важный финансовый вопрос между двумя компаниями о взаимных поставках товара. При этом нужно понимать, что от принятия верного решения будет полностью зависеть финансовое благосостояние каждого участника, поэтому действовать в таких ситуациях необходимо только общими усилиями.

Итак, начинаем игру:

Первым делом каждый участник деловой игры «Переговоры», от самых ответственных лиц до наблюдателей, представляется друг другу, можно заранее каждому прикрепить значок с обозначением его роли и имени в игре.

Представители делегаций указывают цели переговоров и главные условия.

Руководитель проекта дает возможность каждому сотруднику, соблюдая иерархию, высказать свое мнение и пожелания для получения наиболее выгодных условий.

Если заранее предусматривались отступления, то их также необходимо использовать – все средства для получения цели важны.

Когда ведение деловых переговоров подойдет к завершению, ведущий, оценив финансовые преимущества каждой компании и учитывая зрительские симпатии, должен подвести организационные и финансовые итоги сделки, а после представить победителей.

Деловая игра «Золотые орехи»

Методические указания по проведению: Деловая игра направлена на развитие навыков вербальной и невербальной форм деловых коммуникаций у ее участников.

Для проведения игры группа разделяется на две команды с равным числом участников. Эти команды должны разойтись по разным помещениям и не иметь возможности общения друг с другом до начала игры. Членам команд запрещается обмениваться письменными описаниями ролей.

Членам каждой команды раздается описание одной из двух ролей. Время для ознакомления с ролью ограничивается преподавателем и устанавливается в пределах до 20 минут. Это время должно быть использовано для прочтения материала и обсуждения общей линии проведения переговоров с другой командой.

Для проведения переговоров каждая из команд должна выдвинуть по одному переговорщику. Эти переговорщики будут вести прямые устные переговоры друг с другом.

Команды также предупреждаются, что во время переговоров их представителей, члены команд не могут допускать никаких устных комментариев, давать переговорщикам устные указания или подсказывать.

При этом, однако, разрешается писать и передавать переговорщикам записки, которые они могут использовать при переговорах.

Любая из команд может обратиться к преподавателю с просьбой прервать переговоры и назначить нового переговорщика.

Переговоры проводятся в общей аудитории, куда собираются обе команды. Переговорщикам должен быть предоставлен стол для переговоров, установленный таким образом, чтобы он был виден всем участникам. Команды должны быть рассажены таким образом, чтобы исключить возможность устного общения во время переговоров (желательно за спинами своих переговорщиков). Обмен записками между командами также запрещается.

Время переговоров обычно не превышает 20 минут. Таким образом, игра занимает по длительности один академический час (45 мин.).

Может быть рекомендована также видеозапись переговоров для их последующего анализа. Обычно, анализ игры осуществляется за 20 мин. (при видеозаписи – до одного академического часа).

Роль №1 Золотые орехи Фирма «Пилл»

История

Вы работаете в новой фармацевтической фирме «Пилл», возникшей несколько лет назад на «пустом месте». Все сотрудники Вашей фирмы до этого составляли костяк одной из второстепенных лабораторий ВНИИ «Химзащита» – крупного НИИ, принадлежавшего Министерству обороны.

Ваша бывшая лаборатория занималась во ВНИИ «Химзащита» сугубо гражданскими разработками, которым дирекция не придавала особого значения, т.к. бюджет финансировал работу лишь «основных» лабораторий, а Вы работали по договорам с фармацевтическими предприятиями. Часть Ваших перспективных разработок пылилась на полках – Вы не могли доказать руководству, что делаете нужное дело...

Трансформация экономики создала условия для частной предпринимательской деятельности. Вся «команда» ушла из ВНИИ и создала частную фирму ООО «Пилл». Самому «старому» сотруднику, Вашему директору, всего 35 лет.

Личных сбережений сотрудников ООО хватило на уставный фонд, получение соответствующей лицензии и аренду помещения. Старые наработки удалось успешно внедрить на крупном фармацевтическом предприятии, а на вырученные средства приобрести специальное оборудование, необходимое для новых исследований и разработок.

Не так давно Ваша фирма разработала новый уникальный препарат X для лечения болезни Дипса. Эта коварная болезнь возникает в период беременности и приводит к смерти новорожденного через 2 недели после родов. Своевременное (24 часа после родов) введение препарата X обеспечивает полное излечение новорожденных. Более того, вакцинация беременных надежно защищает плод от возможности приобретения болезни Дипса. Это пионерское изобретение – ни в одной другой стране мира нет ничего подобного препарату X.

Минздрав не только признал авторство Вашей фирмы, но и рекомендовал препарат X к производству, выдав на него все необходимые разрешительные документы.

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Минздрава. В стране началась эпидемия болезни Дипса. Первые 500 новорожденных с явными признаками этого заболевания госпитализированы в одной из столичных больниц. Ожидается, что в ближайшие 2 недели число заболевших детей и беременных достигнет 7–8 тысяч человек. Будущие мамы – в панике... Будущие папы, среди которых немало крупных бизнесменов и известных политиков – тоже. «Заграница» помочь тоже не в состоянии. У них там тоже начинается эпидемия, но нет никакого адекватного лекарства. Продолжение человеческого рода в опасности!

Ваша технология и оборудование позволяют выработать достаточное количество препарата X за 7 дней. Главная проблема – сырье. Препарат X изготавливается из ядра так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует единственная реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг орехов куплены местной фирмой «Горный продукт» и находятся на складе этой фирмы. Этого количества достаточно для ликвидации эпидемии и вакцинации всех беременных.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сообщают, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов.... ВНИИ «Химзащита»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только все оптом, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. рублей.

В Вашем распоряжении всего-то и есть эти 20 млн. рублей. Это все, что есть на счету фирмы (19 млн.) и лично у сотрудников (1 млн.). Вам неоткуда ждать финансовой поддержки: оборудование Вашей фирмы настолько специфично, что абсолютно неликвидно; Минздрав не сможет «выбить» деньги раньше, чем через три недели. Зарубежные фонды помощи просят представить им подробный проект, который их комиссия рассмотрит через месяц, при условии передачи авторских прав международному фармацевтическому консорциуму. Российские банки потребовали предоставить подробный бизнес-план с учетом какого-то дисконтирования...

Днем становится еще хуже. Минобороны «приглашает» Вас на переговоры с ВНИИ «Химзащита»! С этой организацией у Вас отношения «ниже среднего». Во время ухода Вашей «команды» из «Химзащиты» их генеральный директор обещал оторвать всем руки и ноги, когда все образуется и Вы приползете к нему на коленях.... Этот «генерал» сохранил свой пост и судится с Вашей фирмой по поводу авторства на два изобретения. За ним стоит само Министерство обороны со всем своим бюджетом...

Если Вы сумеете купить орехи, изготовить препарат X и ликвидировать эпидемию, то Ваша фирма и ее разработки станут известны во всем мире. Вы сможете получить грант ООН (2 млн. долларов). Кроме того, крупнейшая фармацевтическая фирма Германии поручит Вам разработку серии новых препаратов. Это означает успех – как коммерческий, так и научный.

Задача: Достигнуть соглашения в ВНИИ «Химзащита» на удовлетворяющих Вас условиях.

Роль № 2 Золотые орехи ВНИИ «Химзащита»История

Ваш ВНИИ «Химзащита» – крупнейший НИИ, принадлежащий Минобороны. Институт создан еще в начале века и специализировался на разработке боевых химических веществ и средствах защиты от них. История ВНИИ связана с именами известных отечественных ученых-химиков, среди которых многие являлись лауреатами высших государственных премий и наград.

В самом начале 80-х, в соответствии с веяниями времени Вам пришлось создать открытую лабораторию, которая занималась сугубо гражданскими разработками в области фармацевтики. Чтобы не отвлекать больших ученых от серьезных дел, Вы набрали в эту лабораторию свежих выпускников вузов, поставив во главе лаборатории молоденького кандидата химических наук, которого Вы пригласили на должность из периферийного НИИ.

Для работы Вы выделили новой лаборатории полуподвальное помещение, предоставили кое-какое оборудование и утвердили их план работ. На первых порах лаборатория получала бюджетное финансирование, а потом стала работать по хозяйственным договорам с фармацевтическими заводами. Эти работы Министерством обороны «не зачитывались», но были полезны для ВНИИ, когда нужно было рапортовать о конверсии...

Внезапно эти молодые выскочки разом подали заявления об уходе по собственному желанию. Они, видите ли, захотели заняться бизнесом! У них, видите ли, есть собственные идеи, они хотят самореализоваться! После всего, что Вы для них сделали! Даже завлаб, которого Вы вытащили из провинции! Сделал себе фирму «Пилл»!

Удержать их законным путем было невозможно. Пришлось их уволить, предварительно изъяв все их материалы и отчеты и заставив сдать по описи все оборудование, реактивы – все, вплоть до скрепок!

В последние годы ВНИИ живет тяжело. Минобороны делает все меньше заказов, да и за выполненные работы выплаты задерживает по году – полтора. И министры все время меняются. Только найдешь к новому министру дорогу, а его уж нет...

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Министерства обороны с сообщением о чрезвычайной ситуации, сложившейся в районе сибирского города Осиноборск-25. Там находится крупнейший в стране могильник боевых отравляющих веществ (ОВ) времен II мировой войны.

За прошедшие годы, могильник, рассчитанный на срок хранения ОВ в течение 10 лет, пришел в полную негодность. В его недрах начались неуправляемые химические реакции, которые неминуемо приведут к выбросу ОВ в атмосферу уже через 2 недели. Погибнут не только все 50 тыс. жителей Осиноборска-25. Возможно поражение близлежащих населенных пунктов с общей численностью жителей более 3 млн. человек. Эвакуировать невозможно даже всех жителей Осиноборска-25, куда нет даже железной дороги. Лучше не думать о реакции населения и мировой общественности...

Единственным решением является применение реактива Y, который, будучи введенным в могильник, способен полностью нейтрализовать ОВ. Этот реактив разработан ВНИИ «Химзащита» еще в 1950 году. Опытные партии реактива успешно прошли испытания в 1951 году, однако запасы не были сделаны, т.к. реактив Y стабилен только в течение 3 недель. К счастью, установка для производства реактива сохранилась на складе в целости. Оказалось, что ее оператор, хотя и пенсионер, может запустить ее и обеспечить выпуск реактива за семь дней. Не хватает только сырья... Реактив Y изготавливается из скорлупы так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует только одна реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг. орехов уже куплены местной фирмой «Горный продукт» и находится на складе фирмы. Этого количества достаточно для производства необходимого количества реактива Y.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сказали, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов... этим молодцам из фирмы «Пилл»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только оптом, тому, кто больше заплатит, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. руб.

В Вашем распоряжении и есть как раз 20 млн. руб. Это все, что есть на счету ВНИИ, причем 19 млн. – деньги на зарплату, которые удалось наконец получить сразу за два предшествующих года. Минобороны не поможет, т.к. может получить дополнительные финансы только после обсуждения в Думе; банки слишком хорошо знают финансовое положение ВНИИ; к международной помощи нельзя обратиться, т.к. существование могильника ОВ всегда отрицалось.

Минобороны согласилось только организовать Вашу встречу с фирмой «Пилл». Вы сами им не можете позвонить – Ваша фирма судится с ними по поводу авторства на два изобретения. На переговорах будет их «президент»! Интересно, какой марки у него «Мерседес»? У них там денег куры не клюют, ведь таблетки от головной боли, которые они разработали, продаются в каждой аптеке...

Если Вам удастся купить орехи, изготовить реактив Y и ликвидировать приближающуюся катастрофу в Осиновоборске-25, то Ваш институт станет головным в системе нового Министерства по чрезвычайным ситуациям. Это означает стабильное высокое финансирование на долгие годы. Ваш статус генерального директора повысится. Можно также рассчитывать (наконец то!) стать действительным членом РАН.

Задача: Достичь соглашения с фирмой «Пилл» на устраивающих Вас условиях.

Рекомендуемая литература

Основная литература

Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В.Бабаева, Р.И.Мамина; под редакцией Р.И.Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Даниленко, В.П. Введение в этику: учебник / В.П.Даниленко. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 393 с. — ISBN 978-5-4486-0266-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73604.html>

Сабиров, В.Ш. Этика и нравственная жизнь человека: монография / В.Ш.Сабиров, О.С.Соина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 442 с. — ISBN 978-5-4486-0352-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74972.html>

Гуревич, П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С.Гуревич. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-238-01023-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71049.html>

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.А.Григорьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 56 с. — 978-5-00094-100-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230.html>

Дополнительная литература

Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

Культура речи (устной и письменной) : учебное пособие / составители Т. В. Веселкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 142 с. — ISBN 978-5-4487-0756-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101132.html>

Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>

Мишаткина, Т.В. Этика: учебное пособие / Т.В.Мишаткина, Я.С.Яскевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2017. — 336 с. — ISBN 978-985-06-2827-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90862.html>

Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А.Пономарева, И.А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

4.4. ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

По дисциплине Этика делового общения проведение лабораторных занятий учебным планом не предусмотрено.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1 Перечень учебно-методического обеспечения для СМР

5.1.1 Вопросы для самопроверки к разделам 1, 2

- Определение понятия этики деловых отношений.
- Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
 - Общие требования делового этикета.
 - Требования к внешнему виду деловых людей.
 - Деловой этикет руководителя.
 - Критика и её этические аспекты.
 - Деловые приёмы: виды приёмов и подготовка к ним.
 - Деловые приёмы: требования этикета к их проведению; правила поведения за столом.
 - Деловое письмо и этикетные требования к нему.
 - Этика делового телефонного разговора.
 - Национальные особенности речевого этикета.
 - Этикетные формулы: ситуация знакомства; ситуация приветствия и прощания.
 - Обстановка общения (темы, дистанция, тональность).
 - Система обращений. Ты- и Вы-общение.
 - Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации (замечание, совет, извинение, просьба, благодарность, комплимент, предложение, приглашение).
 - Раскройте понятие «имидж».
 - Существует ли различие между понятиями «облик» и «имидж»?
 - Как определяются атрибуты и факторы имиджа?

- Назовите разновидности имиджа.
- Дайте определения имиджологии, имиджирования, имиджмейкера.
- Охарактеризуйте значение имиджа.
- Как традиционная и современная модели рассматривают имиджфор-мирующие источники и факторы имиджа?
 - Какое место занимают особенности восприятия реципиентов в традиционной и современной модели корпоративного имиджа?
 - Каково соотношение имиджа и его составляющих в традиционной и современной моделях?
 - Как оценивается влияние имиджа на поведение аудиторий в современной и традиционной моделях?
 - Что такое корпоративная идентичность и как она соотносится с имиджем?
 - Определите понятия «Этика», «общение», «деловое общение».
 - Каковы цели этики делового общения?
 - Этика делового общения ставит задачу: а) изучать нравственно-психологические составляющие делового общения и уметь распознавать их; б) формировать у деловых людей нравственно-психологические умения как необходимые компоненты их деятельности. Выберите правильный ответ.
 - Каковы нравственные традиции дореволюционного российского предпринимательства?
 - Расскажите о зарубежном опыте делового поведения.
 - Как вы считаете, какие нравственные качества должны быть включены в кодекс чести современного российского делового человека?
 - Что вы знаете об этико-психологических основаниях делового общения?
 - Расскажите о психологических механизмах восприятия уже известного и нового делового партнера.
 - Каковы возможности вербальной и невербальной коммуникации в деловом взаимодействии?
 - Охарактеризуйте виды невербального общения (жесты, мимика, позы, дистанции и т.д.).
 - Назовите стили делового общения.
 - Как регулировать поведение свое и партнера в ситуации делового конфликта?
 - Кратко опишите этапы деловой беседы.
 - Расскажите о психологических приемах создания благожелательной атмосферы в начале беседы.
 - Чем объясняются трудности, связанные с умением слышать и слушать собеседника?
 - Каковы известные вам способы доказательной и спекулятивной аргументации?
 - Как и когда в ходе деловой беседы следует реагировать на замечания?
 - Каковы правила завершения деловой беседы?
 - Специфика делового общения.
 - Коммуникативные барьеры в общении.
 - Перцептивный аспект деловой коммуникации.
 - Интерактивный аспект деловой коммуникации.
 - Речевые технологии делового общения.
 - Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
 - Сознательное и бессознательное в невербалике.
 - Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
 - Общие требования к деловой беседе и ее структура.

- Методика подготовки и проведения деловых бесед.
- Деловое совещание как один из видов делового общения.
- Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
- Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
- Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
- Правила делового общения по телефону.
- Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
- Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
- Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
- Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
- Структура и динамика конфликта.
- Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
- Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
- Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
- Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
- Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
- Стратегия и тактика проведения переговоров.
- Требования к культуре деловой речи.
- Нравственная основа делового этикета.
- Деловая этика в рекламной деятельности.
- Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
- Основные требования к записи бесед (переговоров).
- Порядок проведения деловых визитов и бесед.
- Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
- Классификация приемов. Виды деловых приемов.
- Психологические аспекты делового общения.
- Этические нормы при вручении подарков.
- Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
- Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
- Подготовка и планирование переговоров.
- Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
- Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и «мозговая атака».
- Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
- Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
- Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
- Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
- Исторические предпосылки становления этики делового общения.
- «Золотое правило этики» и характер делового общения.
- Общие этические принципы и нормы делового общения.
- Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
- Служебный этикет как унифицированная форма общения.
- Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
- Правила речевого общения в бизнесе.
- Культура и техника речи в презентации делового партнера.

- Манера общения и имидж делового человека.

5.1.2. Ситуационные задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Эссе «Понятия этики, морали и нравственности».

Цель эссе: выражение собственных взглядов на вопросы морали и нравственности.

Ход работы: самостоятельно подумайте над предложенными темами и напишите эссе на одну из них:

1. Нравственный человек — это...
2. Основные проблемы морали в современном обществе.
3. Значение этики как науки в современном мире.
4. Являются ли, на ваш взгляд, синонимами понятия «этика», «мораль», «нравственность»? Если нет, то каковы отличия?

Подведение итогов. Напишите небольшое сочинение-рассуждение, объемом 1–1,5 страницы текста, набранным шрифтом типа Times, 14 пунктов.

Задание 2.

Упражнение «Определения этики».

Цель упражнения: ознакомление с различными определениями понятия «этика», их анализ и выбор оптимального.

Ход работы: ознакомьтесь с предложенными определениями этики, найдите другие определения, проанализируйте их, выберите наиболее удачное.

«Этика - система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни».

«Этика - наука, занимающаяся развитием ограничений понятий добра и зла».

Самостоятельно найдите и выпишите три определения понятия «этика», сравните их с определениями, приведенными выше. Что между ними общего, в чем различия? Какое, на ваш взгляд, наиболее удачное? Почему? Подведение итогов. Обсудите различные определения этики, выявите достоинства и недостатки каждого из них, подберите оптимальное.

Задание 3.

Анализ этики деловых отношений.

Цель анализа: выявление этических принципов и норм, которые чаще всего соблюдаются и нарушаются в организации.

Ход работы: проанализируйте этику деловых отношений в известной вам организации.

Подведение итогов. Обсудите несколько ситуаций по схеме:

- Какие элементы деловой этики присутствуют в организации, какие нет?
- Какие этические принципы и нормы соблюдаются полностью, каким уделяется недостаточное внимание, какие не соблюдаются вовсе?

Предложите рекомендации по совершенствованию ситуации.

Задание 5.

Анализ различных подходов к пониманию морали и нравственности.

Цель анализа: определение критериев нравственности в подходах различных философов к пониманию морали и нравственности.

Ход работы: самостоятельно изучите представления о морали и нравственности любых трех философов, выскажите свое мнение по поводу каждого подхода.

Подведение итогов. Подготовьте эссе по следующим вопросам:

– В чем заключаются представления выбранных вами философов о морали и нравственности?

– Найдите в данных представлениях общие черты и отличия.

– Какой из подходов вам ближе? Почему?

*Задание 6.**Анализ царских норм поведения государственных служащих.*

Цель анализа: сравнение норм поведения государственных служащих разных времен.

Ход работы: ознакомьтесь с текстами «Приговора царского о кормлениях и о службе» 1556 г. и Общими принципами служебного поведения государственных служащих.

Подведение итогов. Ответьте на следующие вопросы:

– Какие принципы государственной царской этики можно сформулировать на основе данного документа?

– Чем отличаются нормы царской службы от современных норм государственной гражданской службы?

– Что общего можно найти в этикете государственных служащих прошлой эпохи и нынешней?

5.1.3. Рекомендуемая литература**Основная литература**

Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В.Бабаева, Р.И.Мамина; под редакцией Р.И.Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Даниленко, В.П. Введение в этику: учебник / В.П.Даниленко. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 393 с. — ISBN 978-5-4486-0266-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73604.html>

Сабиров, В.Ш. Этика и нравственная жизнь человека: монография / В.Ш.Сабиров, О.С.Соина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 442 с. — ISBN 978-5-4486-0352-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74972.html>

Гуревич, П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С.Гуревич. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-238-01023-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71049.html>

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.А.Григорьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 56 с. — ISBN 978-5-00094-100-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230.html>

Дополнительная литература

Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

Культура речи (устной и письменной) : учебное пособие / составители Т. В. Веселкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 142 с. — ISBN 978-5-4487-0756-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101132.html>

Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>

Мишаткина, Т.В. Этика: учебное пособие / Т.В.Мишаткина, Я.С.Яскевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2017. — 336 с. — ISBN 978-985-06-2827-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/90862.html>

Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А.Пономарева, И.А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

5.2 Основные термины и понятия по всему курсу

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 диалоговом 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 знания 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 доказывается 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.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Приложение №1 к рабочей программе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература:

№ п/п	<i>Автор, название, выходные данные, место издания, изд-во год издания</i>	<i>Наличие в ЭБС</i>
1.	Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В.Бабаева, Р.И.Мамина; под редакцией Р.И.Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/84671.html	*

2.	Даниленко, В.П. Введение в этику: учебник / В.П.Даниленко. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 393 с. — ISBN 978-5-4486-0266-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/73604.html	*
3.	Сабилов, В.Ш. Этика и нравственная жизнь человека: монография / В.Ш.Сабилов, О.С.Соина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 442 с. — ISBN 978-5-4486-0352-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/74972.html	*
4.	Гуревич, П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С.Гуревич. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-238-01023-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/71049.html	*
5.	Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.html	*
6.	Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.А.Григорьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 56 с. — 978-5-00094-100-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/43230.html	*

7.2.Дополнительная литература:

№ п/п	Автор, название, выходные данные, место издания, изд-во год издания	Наличие в ЭБС
1	Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/94281.html	*
2	Культура речи (устной и письменной) : учебное пособие / составители Т. В. Веселкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 142 с. — ISBN 978-5-4487-0756-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/101132.html	*
3	Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83263.html	*
	Мишаткина, Т.В. Этика: учебное пособие / Т.В.Мишаткина, Я.С.Яскевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2017. — 336 с. — ISBN 978-985-06-2827-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/90862.html	*
	Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А.Пономарева, И.А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62989.html	*

7.3.Нормативные правовые акты, материалы судебной практики

По дисциплине *Этика делового общения* использование нормативных правовых актов и материалов судебной практики не предусмотрено.

7.4. Периодические издания

№ п/п	Данные издания	Наличие в библиотеке филиала	Наличие в ЭБС	Другой источник
1.	Ученые записки Казанского юридического института МВД России	-	*	-
2.	Этическая мысль	-	*	-
3.	Социально-гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия 3. Философия. Реферативный журнал	-	*	-
4.	Территория науки	-	*	-
5.	Правовая культура	-	*	-
6.	Психология общения и этика делового общения//Журнал Развитие - https://www.razvitiye-zhurnal.ru/rabota/psixologiya-obshheniya-i-etika-delovogo-obshheniya-vnutri-kompanii.html	-	-	*
7.	Вокруг бизнес//Казанский бизнес-журнал - https://books.google.ru/	-	-	*
8.	Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований//Научный журнал - https://www.applied-research.ru	-	-	*
9.	Управление персоналом - http://www.top-personal.ru/	-	-	*
10.	справочник по управлению персоналом/электронный журнал - http://e.uprpersonal.ru/	-	-	*
11.	Электронная версия журнала «основы культуры профессионального общения» - http://www.academia-moscow.ru/off-line/eor_demo/professional_communication/index.html	-	-	*

8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
1	www.grammar.ru	Ресурс «Культура письменной речи».
2	http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html	Один из наиболее полных ресурсов по теории коммуникации
3	http://library.thinkquest.org/26451/newmenu.html	Welcome to The Evolution of Communication. Весьма обширная информация об истории коммуникативных систем (от доисторических наскальных надписей до радио и телевидения)
4	http://www.icahdq.org/	сайт Международной Ассоциации Коммуникации (The International Communication Association), основанной в 1950 г.
5	http://www.cios.org/encyclopedia/mcluhan/index.html	здесь Вы найдете информацию о вкладе М.Мак-Люэна в теорию коммуникации
6	http://www.jou.ufl.edu/commres/crc.htm	Центр исследования коммуникации университета штата Флорида специализируется в исследовании проблем массовой коммуникации

7	http://www.smartbiz.com/sbs/cats/comm.htm	Здесь Вы найдете информацию по бизнес-коммуникации, деловой переписке, презентациям, офисной работе и т.п.
	http://www.talkworks.co.uk	как усовершенствовать свои коммуникативные навыки
	http://www.ethicscenter.ru/	«Этика» - образовательный ресурсный центр : сайт. - Загл. с экрана.

9.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

9.1. Методические указания по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студента

Занятия по дисциплине проводятся в форме лекций и практических занятий. Лекция является важным звеном дидактического цикла обучения. Ее цель – формирование ориентировочной основы для последующего усвоения учебного материала. Практические занятия представляют собой комплексную форму и завершающее звено в изучении определенной темы или раздела по дисциплине. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе его проведения сочетаются выступления студентов и преподавателя, обсуждение проблем и анализ различных дискуссионных позиций.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной деятельности студента. В образовательном процессе высшего образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.):

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов заключается в организации систематического изучения учебной дисциплины, закреплении и углублении полученных знаний и навыков, подготовке к предстоящим занятиям, а также в формировании культуры умственного труда и самостоятельном поиске новых знаний. В самостоятельную работу студентов входят: подготовка к практическим занятиям, подготовка текстов выступлений в различных формах.

Самостоятельная работа способствует:

- углублению и расширению знаний;
- формированию интереса к познавательной деятельности;
- овладению приемами процесса познания;
- развитию познавательных способностей;
- формированию навыков работы.

Самостоятельная работа может иметь не только индивидуальный характер. Она может выполняться небольшой группой студентов, состоящей из двух – трех человек. Групповая работа усиливает фактор мотивации и взаимной интеллектуальной активности, повышает эффективность познавательной деятельности студентов благодаря взаимному контролю. При групповой индивидуальной работе происходит групповая самопроверка с последующей коррекцией преподавателя. Такая форма работы может активно использоваться при подготовке заданий различного уровня сложности. В рабочих программах самостоятельная работа выделяется особым разделом и включает в себя различные виды заданий: вопросы для самостоятельного изучения, контрольные вопросы, темы рефератов, докладов, сообщений и другое.

9.2. Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия предназначены для углубленного изучения дисциплины. Играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач вместе с преподавателем.

На практические занятия выносятся наиболее важные темы курса. Во время них подводятся итоги самостоятельной работы студентов, обобщаются, уточняются и углубляются его знания. Студент учится выступать, самостоятельно анализировать материал, критически подходить к самому материалу и выступлениям своих коллег. На практическом занятии приобретаются навыки ораторского искусства, полемики.

Цель подготовки к практическому занятию состоит в том, чтобы студент самостоятельно изучил, усвоил и правильно понял учебный материал по каждому вопросу темы. Для этого он вначале должен просмотреть текст лекции по данной теме, учебник и дополнительную литературу. Если в них он не найдёт необходимый материал, то обратиться к учебной и научной литературе, находящейся в читальных залах библиотеки. Рекомендуется закрепить эту работу краткими записями в специальной тетради для практических занятий.

На следующем этапе работы с литературой, понятиями и персоналиями следует подготовить краткий план-конспект по каждому вопросу темы практического занятия. Для этого необходимо иметь специальную тетрадь, в которую следует вносить всё, что понадобится для полного и точного ответа по каждому вопросу, выносимому на практические занятия. Объём записей может быть разным. Он зависит от уровня знаний студента и его памяти и может носить характер плана, тезисов или выписок. Практика показывает, что невозможно хорошо подготовиться к занятию за один день, поэтому к нему нужно готовиться заранее. С этой целью предусмотрены планы практических занятий. Предшествующий занятию день полезно использовать для того, чтобы воспроизвести в памяти законспектированный ранее материал, ещё раз его продумать.

Семинар - деловая игра представляет собой форму воссоздания предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности специалиста, моделирование таких систем-отношений, которые характерны для данной деятельности. С помощью знаковых средств (язык, речь, графики, таблицы, документы) в деловой игре воспроизводится профессиональная обстановка, сходная по основным сущностным характеристикам с реальной, а также типичные, обобщенные ситуации в сжатом масштабе времени. В деловой игре моделируются реальные ситуации (например, избирательная кампания), возникают возможности обобщения имеющихся знаний и приобретения опыта.

Дискуссия – целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради формирования мнения каждым участником или поиска истины.

Признаки дискуссии:

- работа группы лиц, выступающих обычно в ролях ведущего и участников;
- соответствующая организация места и времени работы;
- процесс общения протекает как взаимодействие участников;
- взаимодействие включает высказывания, выслушивание, а также использование невербальных выразительных средств;
- направленность на достижение учебных целей.

Взаимодействие в учебной дискуссии строится не просто на поочередных высказываниях, вопросах и ответах, но на содержательно направленной самоорганизации участников – т.е. обращении студентов друг к другу и к преподавателю для углубленного и разностороннего обсуждения самих идей, точек зрения, проблемы. Общение в ходе дискуссии побуждает студентов искать различные способы для выражения своей мысли, повышает восприимчивость к новым сведениям, новой точке зрения; эти личностно развивающие результаты дискуссии напрямую реализуются на обсуждаемом в группах учебном материале. Сущностной чертой учебной дискуссии является диалогическая позиция преподавателя,

которая реализуется в предпринимаемых им специальных организационных усилиях, задает тон обсуждению, соблюдению его правил всеми участниками.

Учебная дискуссия направлена на реализацию двух групп задач, имеющих одинаковую важность:

1. Задачи конкретно-содержательные:
 - осознание обучающими противоречий и трудностей, связанных с обсуждаемой проблемой;
 - актуализация ранее полученных знаний;
 - творческое переосмысление возможностей применения знаний, и др.
2. Организационные задачи:
 - распределение ролей в группах;
 - соблюдение правил и процедур совместного обсуждения, выполнение принятой роли;
 - выполнение коллективной задачи;
 - согласованность в обсуждении проблемы и выработка общего подхода, и т.д.

В проведении учебных дискуссий значительное место принадлежит созданию атмосферы доброжелательности и внимания к каждому.

Общий итог в конце дискуссии – это не столько конец размышления над данной проблемой, сколько ориентир в дальнейших размышлениях, возможный отправной момент для перехода к изучению следующей темы. Итог может подводиться в простой форме краткого повторения хода дискуссии и основных выводов, к которым пришла группа, и определения перспектив или в творческой форме – создание плаката, коллаж, эссе и др. Возможен итог в виде схемы (например, кластера) и т.д.

Анализ и оценка дискуссии повышают ее педагогическую ценность и развивают коммуникативные навыки обучающихся. Анализироваться должно выполнение как содержательных, так и организационных задач. *В ходе анализа целесообразно совместно со студентами обсудить следующие вопросы:*

1. Выполнила ли групповая дискуссия намеченные задачи?
2. В каком отношении мы не достигли успеха?
3. Отклонились ли мы от темы?
4. Принимал ли каждый участие в обсуждении?
5. Были ли случаи монополизации обсуждения?

Знания студентов, обнаруженные на практических занятиях оцениваются преподавателем и учитываются при выставлении текущей аттестации по учебной дисциплине.

9.3. Методические указания по подготовке к лабораторным занятиям

По дисциплине Этика делового общения проведение лабораторных занятий учебным планом не предусмотрено.

9.4. Методические указания по выполнению и оформлению контрольных работ

По дисциплине Этика делового общения выполнение контрольных работ учебным планом не предусмотрено.

9.5. Методические указания по выполнению и оформлению курсовых работ

По дисциплине Этика делового общения выполнение курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

9.6. Методические указания по подготовке к зачету

Студенту необходимо внимательно разобраться в записях лекций и в материалах практических занятий, систематизировать и упорядочить накопленные знания. Каждая тема

имеет свои узловые, основные, концептуально обобщающие вопросы, вокруг которых собирается все остальное. Это своеобразные «проверочные» вопросы перед зачетом. Студент, способный на них ответить, может считать себя подготовленным к зачету.

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины. Зачет проводится в устной форме по списку вопросов, утвержденному соответствующей кафедрой.

Как правило, зачет принимает преподаватель, читавший учебную дисциплину в данном учебном потоке (группе).

Результат зачета выражается оценкой «зачтено», «не зачтено» и объявляется сразу после законченного ответа студента на вопросы, заданные преподавателем.

Ответ студента на вопрос должен быть содержательным, четко структурированным, доказательным и аргументированным.

Примерный перечень вопросов к зачету по изучаемой дисциплине, позволяющих качественно подготовиться к зачету, приведен в данной рабочей программе дисциплины.

Оценка заносится преподавателем в ведомость и зачетную книжку студента.

В случае получения оценки «не зачтено» данная оценка заносится только в ведомость и считается академической задолженностью, которую студенту необходимо ликвидировать в течение текущего учебного года. В этом случае студенту выдается направление для сдачи зачета (повторно).

Неявка на зачет должна сопровождаться документом, подтверждающим причину невозможности явиться в день, обозначенный утвержденным расписанием.

10.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

<i>№ п/п</i>	<i>Название программы/Системы</i>	<i>Описание программы/Системы</i>
1.	СПС «КонсультантПлюс»	Справочно-поисковая система, в которой аккумулирован весь спектр продуктов направленный на то, чтобы при принятии того или иного решения пользователь обладал всей полнотой информации. Ежедневно в систему вводятся тысячи новых документов, полученных из разных источников: органов власти и управления, судов, экспертов.
2.	Официальный сайт Филиала	http://kubisep.ru/
3.	Программное обеспечение	- ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение.
4.	ЭБС	- ЭБС «IPRbooks» - Электронная библиотека ОУП ВО «АТиСО» - Электронная полнотекстовая база данных филиала
5.	Автоматизированная система управления	- АСУ «СПРУТ»

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Лекционный зал на 120 мест	<ul style="list-style-type: none"> - телевизор, обеспечивающий просмотр видеoinформации; - учебная доска; - столы; - кресла; - шкафы; - трибуна. 	<ul style="list-style-type: none"> - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение.
Мультимедийная аудитория № 203	<ul style="list-style-type: none"> -Интерактивная доска; - проектор; - дата-камера; - скайп-камера; -компьютер с выходом в интернет; - монитор. 	<ul style="list-style-type: none"> - Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение.
Мультимедийная аудитория № 207	<ul style="list-style-type: none"> - Интерактивная доска; - телевизор; - проектор; - дата-камера; - микшерский пульт; - экран; - микрофоны; - скайп-камера; -компьютер с выходом в интернет; - монитор. 	<ul style="list-style-type: none"> - Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение.
Мультимедийная аудитория № 102	<ul style="list-style-type: none"> - Столы; - стулья; - монитор; - компьютер; - интерактивная доска; - проектор. 	<ul style="list-style-type: none"> - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение.
Аудитория № 312	<ul style="list-style-type: none"> - Столы; - стулья; - учебная доска; - монитор. 	<ul style="list-style-type: none"> - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение. - Система Консультант Плюс
Мультимедийная аудитория № 404	<ul style="list-style-type: none"> - Столы; - стулья; - проектор; - экран; - учебная доска 	<ul style="list-style-type: none"> - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение.

Читальный зал	- компьютер с выходом в интернет. - Столы; - стулья; - шкафы - компьютер с выходом в интернет; - мониторы; - локальная сеть.	- Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений Apache OpenOffice - свободное программное обеспечение.
---------------	--	---

12. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия;
- консультации преподавателя;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, проработка дополнительных заданий, тестовых материалов, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- дискуссия;
- деловая игра.

*Приложение №1
к разделу № 6 Фонд оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине (модулю)*

6.1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Фонд оценочных средств является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. При помощи фонда оценочных средств осуществляется контроль и управление процессом формирования компетенций, приобретения студентами необходимых знаний, умений и навыков, определенных ОПОП ВО, по дисциплине **Этика делового общения**.

В результате освоения данной дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

Общекультурные:

ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Общепрофессиональные:

ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Профессиональные:

ПК-5 – умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях.

№ п/п	Код формируемой компетенции и ее содержание	Этапы (семестры) формирования компетенции в процессе освоения дисциплины	
		ОФО	ЗФО
1	ОК-5	1	3
2	ОК-6	1	3
3	ОПК-4	1	3
4	ПК-5	1	3

6.2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ. ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

В зависимости от количества баллов оценивание компетентности студента оценивается по уровням:

- от 3 до 4 баллов - «минимальный уровень»,
- от 5 до 7 баллов - «базовый уровень»,
- от 8 до 9 баллов - «высокий уровень».

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

<i>Показатели оценивания</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкала оценивания</i>
Понимание смысла компетенции	<p>Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач (1 балл).</p> <p>Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию (2 балла).</p> <p>Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости (3 балла).</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	<p>Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче (1 балл).</p> <p>Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию (2 балла).</p> <p>Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии (3 балла).</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	<p>Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач (1 балл).</p> <p>Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы (2 балла).</p> <p>Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам (3 балла).</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>

Шкала оценки письменных ответов по дисциплине

<i>№ п/п</i>	<i>Оценка</i>	<i>Характеристика ответа</i>	<i>Процент результативности (правильных ответов)</i>
1	5/Отлично/ зачтено	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания.	80 - 100
2	4/Хорошо/ зачтено	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности.	70 - 79

3	3/Удовлетворительно-но/зачтено	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая.	60 - 69
4	2/Неудовлетворительно/не зачтено	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено не знание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки.	менее 60

Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»

<i>№ п/п</i>	<i>Оценка за ответ</i>	<i>Характеристика ответа</i>	<i>Процент результативности (правильных ответов)</i>
1	Зачтено	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.	60 - 100
2	Не зачтено	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.	менее 60

Шкала оценки образовательных достижений для тестовых материалов

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	<i>балл (отметка)</i>	<i>вербальный аналог</i>
80 - 100	5	отлично
70 ÷ 79	4	хорошо
60 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

6.3 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Этап формирования компетенций в процессе изучения дисциплины **Этика делового общения** характеризуется следующими типовыми контрольными заданиями.

6.3.1. Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Понятие и предмет этики. Связь этики с другими науками.
2. Виды и структура этического знания.
3. Сущность морали и ее функции.
4. Основные этапы исторического развития этических учений.
5. Предэтика как этап исторического развития этических знаний.
6. Античная этика.
7. Платон и Аристотель об этике.
8. Понятие и содержание основных категорий этики.
9. Соотношение понятий «мораль» и «нравственность».
10. «Добро» и «зло» в деятельности государственного и муниципального служащего.
11. Моральная оценка и самооценка в деятельности государственного и муниципального служащего
12. Долг, совесть и ответственность в работе государственного и муниципального служащего
13. Понятие и сущность морали. Структура морали.
14. Соотношение морали и права.
15. Понятие, признаки и виды социальных норм. Их иерархичность.
16. Моральное сознание и моральная практика.
17. Моральная деятельность и моральные отношения.
18. Понятие и виды профессиональной этики.
19. Служебный этикет государственного и муниципального служащего.
20. Нравственные основы и принципы деятельности государственного и муниципального служащего
21. Кодексы этики, поддерживающие моральную репутацию организации.
22. Правила, при которых организация считается этичной.
23. Стандартные элементы кодекса корпоративной этики.
24. Структуры и процедуры в организации или фирме, обеспечивающие этичность корпоративной культуры.
25. Нравственный конфликт в профессиональной деятельности сотрудников организации.
26. Разрешение моральных и этических проблем и конфликтов.
27. Этические проблемы и моральный выбор сотрудника.
28. Соблюдение требований служебного этикета.
29. Речевая культура сотрудника и ее основной критерий.
30. Основные качества речи государственного и муниципального служащего.
31. Соблюдение требований речевого этикета при ведении деловых бесед и переговоров.

32. Правила ведения деловых переговоров.
33. Соблюдение требований служебного этикета.
34. Этические принципы кодекса деловой этики международного бизнеса.
35. Этические принципы ключевого партнерства в бизнесе.
36. Трудовой кодекс РФ о понятиях, основных принципах и системе социального партнерства.
37. Содержание и характер моральных проблем, возникающих в организациях.
38. Особенности делового общения в деятельности государственного и муниципального служащего.
39. Соотношение норм и правил служебного этикета государственного и муниципального служащего с общечеловеческими принципами поведения.
40. Понятие нравственно-профессиональной деформации, ее сущность, причины возникновения и формы проявления в различных сферах общественной жизнедеятельности.
41. Причины и формы проявления нравственно-профессиональной деформации среди государственного и муниципального служащего.
42. Пути и возможности преодоления нравственно-профессиональной деформации государственного и муниципального служащего.
43. Роль руководителя в профилактике негативных явлений среди сотрудников
44. Нравственно-профессиональная деформация человека и проблема духовности.
45. Ответственность как этическая категория в деятельности государственного и муниципального служащего
46. Нравственное воспитание и его значение в профессиональной деятельности.
47. Соотношение общей и профессиональной этики

6.3.2. Тестовые материалы для проведения текущей аттестации по дисциплине

1. Регулировать человеческие отношения с точки зрения добра и зла - задача:
 - а) права
 - б) морали
 - в) науки
 - г) традиций.
2. Нормы поведения людей, на основе добра и зла, реализуемые внутренним убеждением людей - это:
 - а) религиозные нормы
 - б) традиции и обычаи
 - в) нормы морали
 - г) правовые нормы.
3. «Золотое правило» нравственности провозглашает принцип:
 - а) действуй, руководствуясь не личными интересами, а интересами общества
 - б) живи сам и давай жить другим
 - в) око за око, зуб за зуб
 - г) не делай другому того, чего себе не желаешь.
4. Совесть можно интерпретировать как:
 - а) совокупность общечеловеческих ценностей
 - б) ценности и идеалы, усвоенные индивидом
 - в) способность ориентироваться в моральных принципах и поступать в соответствии с ними
 - г) осознание личностью своих прав и свобод.
5. Кем были реформированы правила этикета в России на основании кодекса поведения «Юности честное зеркало, или Показание к житейскому обхождению»?
 - а) Иваном Грозным
 - б) Петром Первым

- в) Екатериной Великой
г) Александром I.
6. Кто автор доктрины «человеческих отношений»?
- а) Фредерик Тейлор
б) Дейл Карнеги
в) Элтон Мейо
г) Генри Форд.
7. При каких средствах общения передается наибольший процент информации?
- а) при вербальных средствах
б) с помощью невербальных средств.
8. Какой стиль руководства предпочтителен в начальной фазе формирования коллектива и в экстремальных ситуациях?
- а) либеральный
б) демократический
в) авторитарный
г) смешанный.
9. Какое свойство не присуще деловому этикету?
- а) ранжирование
б) консерватизм
в) эффективность.
10. На официальном ужине у Вашей тарелки расположены по три ножа и по три вилки с каждой стороны от тарелки. Какими столовыми приборами начинают пользоваться после подачи первого по счету блюда?
- а) лежащими с дальнего края от тарелки
б) лежащими ближе к тарелке
в) на свое усмотрение, как удобно.
11. Какова длина пиджака делового мужчины?
- а) до запястья
б) до первой фаланги большого пальца
в) до конца пальцев руки.
12. Кто первым протягивает руку при приветствии?
- а) старший по статусу – младшему
б) женщина - мужчине, равному по статусу
в) молодой работник – пожилому.

6.3.3. Тематика курсовых работ

По дисциплине Этика делового общения выполнение курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

6.3.4. Тематика контрольных работ

По дисциплине Этика делового общения выполнение контрольных работ учебным планом не предусмотрено.

6.4. Дополнительные задания

6.4.1. Вопросы для собеседования для текущей аттестации

- В каких формах осуществляется деловое общение?
- Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
- Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
- Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
- Что такое деловое письмо? Виды деловой корреспонденции.

- Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
- Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
- Приведите классификацию невербальных средств общения.
- Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
 - Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
 - В чем выражается значимость правил критики?
 - Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
 - Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
 - Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?
 - Какие виды деловых приемов вы знаете?
 - Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых приемов?
 - Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чем проявляется их влияние?
 - Какова роль комплиментов в общении?

6.4.2. Тематика рефератов

1. Служебный этикет. Отношения руководителя и подчиненного.
2. Деловая этика: встреча, знакомство, представления, приглашения.
3. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления.
4. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Начало беседы.
5. Логическая культура деловой беседы.
6. Передача информации в деловой беседе: начало беседы, техника аргументации и контраргументации. Завершение беседы.
7. Как влиять на делового партнера и парировать замечания?
8. Речевой этикет в деловом общении.
9. Нерелексивное и релексивное слушание.
10. Психологические приемы позитивного общения.
11. Невербальное общение: жесты, мимика, голос, дистанция.
12. Как вести себя в ситуации конфликта?
13. Психологические приемы убеждения в споре.
14. Деловая коммуникация: факс, телефон.
15. Деловая переписка.
16. Имидж делового человека.
17. Национальные особенности делового поведения.
18. Публичное выступление: цели, подготовка, ораторское мастерство.
19. Как завоевать и удержать внимание, выступая публично?
20. Проведение делового совещания.

6.4.3. Задания для индивидуальных творческих мини-проектов

Задание 1

- Изготовление своей визитной карточки.
- Составление резюме.
- Разработать Правила поведения в общественных местах (учреждениях, учебных заведениях, театрах, музеях, столовых, кафе и т.п.).
- Подготовить публичного выступления для практического освоения темы «Основы деловой риторики».
- Разработать сценарий телефонного разговора.

Составление делового письма и основных видов деловых документов.

Составление протокольного поздравления (масштабы: страна; общественная ассоциация; организация).

Составление письма о соболезнования с использованием соответствующих форм вежливости.

Мини-проект: разработать этический кодекс для организации.

Мини-проект: применение принципов тайм-менеджмента на практике: разработка плана действий на день, неделю, месяц, полугодие.

Задание 2

«Гендерный аспект деловых отношений».

Сорока восьми банковским менеджерам - мужчинам дали оценить резюме специалиста и попросили решить, достоин ли специалист продвижения по службе.

Резюме для всех менеджеров было идентичным, различался только пол / гендер специалиста.

24 менеджером давали резюме, где специалист был мужчиной, 24- женщиной.

Результаты оказались следующими: из "мужских" резюме достойными продвижения (по решению респондентов) оказались 21 резюме (из 24). Из "женских" - 14.

Вопросы:

- Визуализируйте данные результаты. В каком виде (таблица, диаграмма) можно представить решение?
- Можно ли по данным результатам судить о наличии гендерной дискриминации?
- Обоснуйте Ваше решение.

Задание 3

«Этика взаимоотношений в трудовом коллективе»

Вы делите кабинет с коллегой, который (в отличие от Вас) не способен поддерживать на рабочем месте порядок. Но именно здесь Вы вынуждены принимать всех клиентов. Как Вы скажете ему об этом?

Задание 4

«Этика взаимоотношений в трудовом коллективе»

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимете упавший дух команды?

Задание 5

«Деловое общение»

Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом Вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта, чтобы убедить его в заключении контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям

Задание 6

«Невербальное общение»

Применяя полученные знания из персонального менеджмента о «языке жестов и телодвижений», перечислите визуальные признаки следующих эмоциональных переживаний:

- заинтересованность;
- превосходство;
- подчеркнутая официальность;
- сомнение;
- принятие решения;
- критическое восприятие происходящего.

И др.

Задание 7*Тест «Насколько этично ваше поведение на работе?»*

Цель тестирования: важным показателем уровня развития персонала является усвоение ценностей и норм деловой этики, формирование нравственного капитала в целом. Данный тест призван выявить установки на соблюдение служебной этики.

Ход работы: определите для себя, как часто вы совершаете, совершали или будете совершать в будущем указанные поступки. Перед каждым из приведенных ниже 15 утверждений поставьте букву, соответствующую вашему ответу: «Ч» — часто, «В» — время от времени, «Р» — редко, «Н» — никогда.

Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:

- 1) я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
- 2) я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
- 3) я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить за весь рабочий день;
- 4) я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это неправда), чтобы получить лишний выходной;
- 5) я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров;
- 6) я занимаюсь своими личными делами во время работы;
- 7) я использую ксерокс в офисе в своих личных целях;
- 8) я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю;) я уношу домой часть продукции, производимой компанией;
- 10) я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спросу;
- 11) я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых, по правде говоря, и не было;
- 12) я использую служебную машину в своих личных целях;
- 13) я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании;
- 14) я приглашаю своего друга в какую-либо поездку и записываю это на счет компании;
- 15) я принимаю подарки от поставщиков или клиентов за оказанные им мною услуги.

Ключ. Подсчитайте количество баллов: Н-1 Р-2 В-3 Ч-4

У вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме.

Поскольку все утверждения и высказывания были не этичными, то чем меньше очков вы набрали, тем выше уровень трудовой этики у вас. В странах Запада трудовая этика по сравнению с Россией имеет существенные отличия, и показатели ее уровня в данном тесте существенно выше.

Уровень трудовой этики в современной России применительно к молодежи таков: до 30 баллов - высокий уровень; 30–38 баллов - средний уровень; свыше 30 баллов - низкий уровень.

Задание 8*Упражнение «Нравственность как общечеловеческая ценность».*

Цель упражнения: формирование понимания значимости нравственных качеств.

Ход работы: в подгруппах по пять-шесть человек проанализируйте высказывания с точки зрения понимания нравственности (каждая подгруппа выбирает одно из приведенных высказываний и анализирует его). Нет возможности всем делать добро, но в отношении ко всем можно проявлять доброжелательность (Ж.Гюйо). Давая обещание, не шути, дал обещание - нет назад пути (Джами). Терпимость - очень трудная добродетель, для некоторых труднее героизма... Наш первый порыв и даже последующий - это ненависть ко всякому, кто не так

думает, как мы (Ф.Леметр). Человек есть не что иное как ряд его поступков (Гегель). Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в людях (Б.Паскаль).

Подведение итогов. Каждой подгруппе необходимо представить свое мнение по одному из высказываний. В качестве домашнего задания напишите эссе по одному из высказываний (сочинение-рассуждение, объемом 1–1,5 страницы печатного текста, шрифтом типа Times 14 пунктов).

Задание 9

Анализ документа о профессиональной этике.

Цель анализа:

-выявление причин, по которым к ряду профессий предъявляются повышенные этические требования;

-выяснить, зафиксированы ли данные требования документально (клятвы, кодексы и т. д.);

-анализ одного из таких документов.

Ход работы: в группах по пять-шесть человек проведите следующее обсуждение. Во-первых, назовите профессию, к которой предъявляются повышенные этические требования, а также документы, регламентирующие названную профессиональную деятельность с точки зрения этики. Во-вторых, в каждой подгруппе проведите обсуждение Кодекса профессиональной этики специалиста в области кадрового менеджмента. Подведение итогов.

Представьте результаты работы своей подгруппы в виде выводов по следующим вопросам:

К каким из существующих профессий предъявляются повышенные этические требования?

Каковы причины этих требований?

Зафиксированы ли данные требования документально?

Какие это документы?

Что из себя представляет проанализированный кодекс?

Какова его структура?

Каковы его достоинства?

Каковы его недостатки?

Что бы вы хотели добавить в данный кодекс?

Самостоятельно найдите другие документы, в которых были бы закреплены этические нормы и требования людей определенной профессии.

6.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (собеседование). Ниже представлен примерный перечень вопросов к зачету.

1. Понятие и предмет этики. Связь этики с другими науками.
2. Виды и структура этического знания.
3. Сущность морали и ее функции.
4. Основные этапы исторического развития этических учений.
5. Предэтика как этап исторического развития этических знаний.
6. Античная этика.
7. Платон и Аристотель об этике.
8. Понятие и содержание основных категорий этики.
9. Соотношение понятий «мораль» и «нравственность».
10. «Добро» и «зло» в деятельности государственного и муниципального служащего.

11. Моральная оценка и самооценка в деятельности государственного и муниципального служащего
12. Долг, совесть и ответственность в работе государственного и муниципального служащего
13. Понятие и сущность морали. Структура морали.
14. Соотношение морали и права.
15. Понятие, признаки и виды социальных норм. Их иерархичность.
16. Моральное сознание и моральная практика.
17. Моральная деятельность и моральные отношения.
18. Понятие и виды профессиональной этики.
19. Служебный этикет государственного и муниципального служащего.
20. Нравственные основы и принципы деятельности государственного и муниципального служащего
21. Кодексы этики, поддерживающие моральную репутацию организации.
22. Правила, при которых организация считается этичной.
23. Стандартные элементы кодекса корпоративной этики.
24. Структуры и процедуры в организации или фирме, обеспечивающие этичность корпоративной культуры.
25. Нравственный конфликт в профессиональной деятельности сотрудников организации.
26. Разрешение моральных и этических проблем и конфликтов.
27. Этические проблемы и моральный выбор сотрудника.
28. Соблюдение требований служебного этикета.
29. Речевая культура сотрудника и ее основной критерий.
30. Основные качества речи государственного и муниципального служащего.
31. Соблюдение требований речевого этикета при ведении деловых бесед и переговоров.
32. Правила ведения деловых переговоров.
33. Соблюдение требований служебного этикета.
34. Этические принципы кодекса деловой этики международного бизнеса.
35. Этические принципы ключевого партнерства в бизнесе.
36. Трудовой кодекс РФ о понятиях, основных принципах и системе социального партнерства.
37. Содержание и характер моральных проблем, возникающих в организациях.
38. Особенности делового общения в деятельности государственного и муниципального служащего.
39. Соотношение норм и правил служебного этикета государственного и муниципального служащего с общечеловеческими принципами поведения.
40. Понятие нравственно-профессиональной деформации, ее сущность, причины возникновения и формы проявления в различных сферах общественной жизнедеятельности.
41. Причины и формы проявления нравственно-профессиональной деформации среди государственного и муниципального служащего.
42. Пути и возможности преодоления нравственно-профессиональной деформации государственного и муниципального служащего.
43. Роль руководителя в профилактике негативных явлений среди сотрудников
44. Нравственно-профессиональная деформация человека и проблема духовности.
45. Ответственность как этическая категория в деятельности государственного и муниципального служащего
46. Нравственное воспитание и его значение в профессиональной деятельности.
47. Соотношение общей и профессиональной этики