

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Амурский государственный университет»

Этика делового общения

Методические указания по организации самостоятельной
и аудиторной работы студентов

Благовещенск
Издательство АмГУ
2020

Этика делового общения. Методические указания по организации самостоятельной и аудиторной работы студентов /Составители Е.И. Тарутина, О.О. Селехова - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2020. – 42 стр.

Методические указания по организации самостоятельной и аудиторной работы студентов по дисциплине «Этика делового общения» предназначены для студентов, обучающихся по программам специалитета и бакалавриата по всем направлениям подготовки. В содержание пособия включен теоретический и методический материал, необходимый для освоения учебного курса, формирования у студентов научных представлений и прикладных навыков в области этики делового общения

В авторской редакции.

©Амурский государственный университет, 2020

© Кафедра философии и социологии, 2020

© Тарутина Е.И. (составитель), 2020

© Селехова О.О. (составитель), 2020

Оглавление

Введение. Общие рекомендации по освоению учебного материала.	4
1. Методические рекомендации по подготовке к тестам.	7
2. Требования к оформлению письменных работ.	9
3. Методические указания по составлению тезисного конспекта	10
4. Задания к практическим (семинарским) занятиям	12
5. Вопросы к зачету	33
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	34
Приложение. Глоссарий.	37

Введение. Общие рекомендации по освоению учебного материала.

Дисциплина «Этика делового общения» является компонентом социально-гуманитарной подготовки бакалавров и специалистов для работы в разных областях профессиональной деятельности. Учебный материал курса имеет межпредметные связи с ранее изучавшимися школьными дисциплинами социально-гуманитарного цикла.

Содержание дисциплины «Этика делового общения» способствует формированию универсальной компетенции **УК-5**:

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Межкультурное взаимодействие	УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-2УК-5: интерпретирует проблемы современности с позиций этики и философских знаний.

Цель освоения дисциплины «Этика делового общения» – расширить представления студентов о нравственных правилах поведения, содействовать развитию профессиональной и коммуникационной культуры выпускника, сформировать навыки интерпретации проблем современности с позиций этики и философских знаний.

Весь объем учебного материала дисциплины «Этика делового общения», который необходимо усвоить студентам, разделен на два блока: аудиторные занятия и СРС (самостоятельная работа студентов).

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Этика делового общения» являются лекции и практические (семинарские) занятия. В обязанности студента входит посещение всех аудиторных занятий. В случае пропуска занятия, студент должен самостоятельно изучить данную тему и составить краткий конспект. Отчитаться за пропу-

щенные занятия студент может в системе дистанционного обучения MOODLE электронной образовательной среды Амурского государственного университета – он предоставляет преподавателю для проверки тезисный конспект и отвечает на ключевые вопросы по данной теме.

Цель данного методического пособия – обеспечить студента всеми необходимыми материалами для самостоятельной работы при подготовке к занятиям и зачету. В процессе изучения этики делового общения студенты получают возможность ознакомиться с научными представлениями о правилах поведения человека в обществе и получить прикладные навыки в области этики делового общения.

Самостоятельная работа студентов должна носить планомерный и творческий характер. Качественное освоение учебной дисциплины невозможно без использования учебной литературы и других источников. В первую очередь следует использовать литературу, рекомендованную для подготовки к занятиям по дисциплине «Этика делового общения». Помимо рекомендованной литературы возможно использование иных источников, но только при условии критического отношения к содержащейся в них информации.

При чтении учебника следует обращать внимание на логику рассуждений автора, вычлняя узловые понятия и идеи. Текст следует прочитать не менее двух раз: при первом чтении достигается общее представление о предмете, и только при повторном – осознается логика рассуждений, а также содержание, смысл и значение отдельных идей. Если встречаются незнакомые слова, обязательно следует обращаться к словарям и энциклопедиям, так как их значение чаще всего не может быть выявлено из контекста, что неизбежно приведет к ошибочному истолкованию текста учебника.

Процесс **подготовки к зачету** должен совпадать с логикой изучения учебной дисциплины. Готовить материал следует блоками, а не отдельными вопросами, но при этом четко фиксировать содержание каждого конкретного

вопроса. Целесообразно использовать конспекты лекций и подготовки к семинарским занятиям. Особое внимание следует уделить усвоению смыслообразующих базовых понятий и идей.

В современном образовательном процессе **тестирование** выступает как один из эффективных методов обучения и проверки знаний. Предлагаемые тесты предназначены для организации самостоятельной работы и самоконтроля студентов. Содержание тестов отражает основную проблематику курса этики делового общения и требования, предъявляемые к уровню знаний студентов ФГОС ВО по данной дисциплине. Для успешной работы с тестами необходимо усвоение материала данного курса, использование учебников и другой учебной литературы, рекомендуемой рабочей программой.

1. Методические рекомендации по подготовке к тестам.

Слово “тест” произошло от английского слова “test” – проба, испытание, исследование. Тест, в более широком смысле, это стандартизированная процедура, совокупность методик для получения определенных количественных характеристик о достигнутом уровне знаний, умений и навыков обучаемого.

Тесты по этике делового общения могут иметь различное назначение: обучающее, закрепляющее или проверочное. Они отличаются объективностью оценки и лояльностью к студенту (преподаватель, обычно, оценивая самостоятельную студенческую работу, делает акцент на том, что именно студент не освоил, не запомнил, а тест оценивает работу студента только по положительным итогам, по количеству данных правильных ответов).

По содержанию тесты могут быть ограничены темой, разделом или являться итоговыми, охватывающими все темы курса.

Подготовка к тесту заключается в проработке теоретического материала, как изложенного на лекциях, так и набранного к семинарским занятиям самим студентом, дополненного работой со словарями и энциклопедиями. Часть вопросов теста рассчитана на воспроизведение материала. Это, например, вопросы, связанные с определением принадлежности автора цитаты к какому-либо направлению, какой-то концепции. Репродуктивные (воспроизводящие) вопросы нередко направлены на опознание определяемого понятия, причем часть ответов по смыслу близки к определению.

Пример. В архаической культуре: один из основных механизмов регулирования социально-бытового поведения членов родового коллектива, выступающий в виде категорического запрета на особо выделенные предметы, действия, слова, - это:

- | | |
|------------|---------------|
| а) талион; | в) инициация; |
| б) табу; | г) эндогамия. |

Нужно хорошо понимать объем и содержание нужного термина, чтобы выбрать его из числа предлагаемых вариантов. Часть вопросов направлена на упорядочение, приведение в соответствие названия концепций и их смысла.

Пример. Установите соответствие между понятиями и их значениями (проставьте цифры в третьем столбце):

1.	необходимость		воля – высший принцип социального бытия и способа социального действия
2.	фатализм		способность самостоятельно действовать со знанием дела ради избранной цели
3.	волюнтаризм		один из признаков закономерной связи явлений, процессов и предметов
4.	свобода.		Человеческая жизнь – неотвратимая реализация изначального предопределения

Кейс-задания представляют собой комплекс вопросов, связанных с одним фрагментом текста или одной иллюстрацией. Как правило, часть вопросов кейс-задания рассчитаны на анализ, сопоставление, вдумчивое освоение предложенного материала. Другая часть – вопросы репродуктивного характера.

2. Требования к оформлению письменных работ

Работа должна быть оформлена в текстовом редакторе MicrosoftWord:

- шрифт Times New Roman,
- кегль 14,
- межстрочный интервал полуторный,
- выравнивание по ширине,
- абзацный отступ 1,25.

Текст должен быть написан грамотно и тщательно проверен перед отправкой для оценивания преподавателем. Недопустимы искажения фамилий, названий и терминов.

3. Методические указания по составлению тезисного конспекта

Тезисный конспект - это не простое копирование фрагмента материала из лекции или какого-либо другого источника, он, во-первых, отражает степень понимания студентом исходного материала, а, во-вторых, передает его содержание в виде нескольких предложений или абзацев.

Тезисный конспект представляет собой цепочку утверждений (тезисов), каждое из которых содержит краткую формулировку смысла конспектируемого текста. Если переформулировать какой-то фрагмент не удастся – значит, не поняты смысл прочитанного и/или логика автора.

Рассмотрим на примере.

Исходный текст:

«Прикладная этика иногда трактуется как моральная практика (как бы специально моральная практика ни понималась), некая нормативно-ценностная подсистема самой морали или как результат конкретизации морали. Более точным является понимание прикладной этики как области исследований, как прикладной теории, представляющей один из аспектов этических исследований наряду с философской и нормативной этикой.

В идеале любое серьезное этико-прикладное исследование (а) должно основываться на определенном, обоснованном представлении о морали (т.е. иметь философскую базу), (б) это представление о морали должно быть спроецировано на человека, общество, культуру, на процедуры принятия решений. Вместе с тем и этико-философское понятие морали должно проверяться с учетом тех или иных коммуникативных, социальных, профессиональных практик.

Первые упоминания прикладной этики (applied ethics) встречаются в середине XIX в. Это была явная альтернатива традиционному пониманию этики как практической философии. В конце XIX — начале XX в. появились первые этические кодексы, отражавшие тревогу профессионалов по поводу процессов, происходивших внутри профессий, а также внутри корпораций.

Прикладная этика развивается в ответ на общественную озабоченность по поводу социально-нравственных проблем, возникающих вследствие обособления профессий, корпораций, организаций, частных видов социальной активности от целей и ожиданий общества, что воспринималось как потенциальная угроза общему благу. Конечно, и внутри профессий, корпораций, организаций могут возникать свои нормативные проблемы,

вызываемые недобросовестным исполнением профессиональных и служебных обязанностей, порочащих достоинство профессии, корпорации, организации. Эти проблемы для общества тоже очень важны. Но общество гораздо более обостренно воспринимает проблемы иного рода, обусловленные, с одной стороны, соблюдением прав человека в профессии, корпорации, организации и, с другой стороны, обеспечением общего блага. Функционирование профессии, корпорации, организации должно содействовать общему благу. Содержание общего блага в свою очередь есть предмет и продукт общественных обсуждений».

Вариант тезисного конспекта:

Прикладная этика - это область исследований (прикладная теория), один из аспектов этических исследований наряду с философской и нормативной этикой.

Этико-прикладное исследование должно:

а) основываться на определенном, обоснованном представлении о морали (т.е. иметь философскую базу);

б) быть спроецировано на человека, общество, культуру, на процедуры принятия решений.

в) проверяться с учетом тех или иных коммуникативных, социальных, профессиональных практик.

Первые упоминания прикладной этики (applied ethics) встречаются в середине XIX в. Назначение - служить альтернативой традиционному пониманию этики как практической философии.

В конце XIX — начале XX в. появились первые *этические кодексы*, отражавшие проблемы, возникающие внутри профессий и внутри корпораций.

Прикладная этика развивается как ответ на *обособление* профессий, корпораций *от целей и ожиданий общества*, что воспринимается как потенциальная угроза общему благу. Общество обостренно воспринимает проблемы, обусловленные:

- соблюдением прав человека в профессии, корпорации, организации
- обеспечением общего блага

Выполненный план-конспект должен быть оформлен в соответствии с требованиями к письменным работам, изложенным выше. Максимальный объем тезисного конспекта ответа на контрольный вопрос по лекции или на задание к семинару – 1 страница документа Microsoft Word.

4. Задания к практическим (семинарским) занятиям

Семинар 1. Предмет и основные понятия этики.

- 1 Происхождение и содержание терминов «этика», «мораль», «нравственность».
- 2 Структура этики.
- 3 Моральное сознание и практика.
- 4 Законы морали и категории этического восприятия.

Практико-ориентированные задания

1. Запишите три нравственные ценности, которые, по Вашему мнению, являются наиболее важными в жизни современного человека. Дайте характеристику той, которая должна стоять на первом месте и поясните почему.

2. Существует мнение: "Среди тайн, которые нас окружают, существование зла на земле - одна из самых необъяснимых" (А. Принс). Согласны ли Вы с этим высказыванием? Можно ли назвать причины существования добра и зла на земле?

3. Сравните выражения:

- Честность - тщеславие бедняков. (Андрей Петрилин).
- Пустому мешку трудно стоять прямо (поговорка).

Как Вы их понимаете? Нет ли в них противоречий? Существуют ли зависимость между материальным благосостоянием человека и его нравственным обликом? Согласны ли Вы с утверждением: "В наше время, когда о человеке говорят, что он умеет жить, обычно подразумевают, что он не отличается честностью" (Джорж Галифакс)?

4. Как Вы понимаете данное высказывание: «Наш долг - это право, которое другие имеют на нас» (Ф. Ницше).

5. "Золотое правило нравственности" гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;

- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадёт имущество разбогатевшего нечестным путем;
- голодный крадёт кусок хлеба;
- подружки /друзья/ “перемывают косточки” знакомым;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли “золотое правило”? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

6. Насилие безнравственно в этическом плане. Но на практике часто приходится его применять. Определите, в каком случае приходится его применять Вам, если потребуется:

- для обуздания преступности;
- для проведения полезных реформ;
- для завоевания и удержания власти;
- для отпора внешнему врагу;
- в целях воспитания;
- в целях бизнеса.

Семинар 2. Основные этапы развития этической мысли.

- 1 Этические учения Древнего Востока.
- 2 Античная этика.
- 3 Этика европейского средневековья и эпохи Возрождения.
- 4 Этические воззрения мыслителей Центральной Азии.
- 5 Особенности этики XIX-XX веков.

Практико-ориентированные задания

1. Воздержание от мяса – одно из самых распространенных аскетических правил, которые были распространены как на Древнем Востоке, так и в Средневековой Европе. Как Вы думаете, с чем это было связано? Чем отличается нравственный смысл поста, диеты и вегетарианства?

2. Когда кто-то спросил Конфуция: «Правильно ли отвечать добром на зло», он ответил: «Как можно отвечать добром? На зло отвечают справедливостью. На добро отвечают добром». В чём же отличие справедливости от добра? Какая моральная система считает правильным отвечать на зло добром?

3. Согласились бы Вы подавить свою индивидуальность, если бы знали, что это приведет к счастью? Возможно ли неиндивидуальное (коллективное, общественное) счастье? Чем различаются счастье и блаженство? В какой исторический период и в каких этических учениях именно блаженство считается целью стремлений?

4. В сочинении «Исповедь» Августин Блаженный писал: «Если же Бог приказывает что-нибудь делать вопреки чьим бы то ни было нравам или установлениям, то это должно быть сделано, хотя бы там никогда так не делали... Если царю в своём царстве дозволено отдавать приказания, которых до него никто, ни сам он раньше не отдавал, и повиновение ему не является действием против государства и общества – наоборот, именно неповиновение будет поступком противообщественным (ибо во всех людских сообществах условлено повиноваться своему царю), то тем более надлежит, не ведая

сомнения, подчиняться приказаниям Бога, царствующего над всем творением Своим».

Какой критерий нравственности отвергает Августин Блаженный и какой выдвигает?

5. Сопоставьте два высказывания И. Канта:

«Красота поступка состоит, прежде всего, в том, что его совершают легко и как бы безо всякого напряжения»;

«Привычку нельзя признать добром, даже привычку к хорошим поступкам. Добро только то, что добывается усилием».

В чём состоит усилие при совершении доброго дела? Почему красивый поступок не всегда добрый, а доброта поступка не говорит об его красоте?

6. Заповедь “не сделай себе кумира” первоначально была направлена против языческих идолов. А в чем нравственный вред любых кумиров? И не кумир ли сам Христос? Обоснуйте свой ответ.

7. Надеемся, Вы поддерживаете принцип “не убивай”. Исходя из каких мотивов нельзя убивать:

- потому что попадешь в тюрьму;
- потому что в ответ могут убить меня;
- потому что жизнь человека священна;
- потому что никакое преступление не стоит жизни;
- потому что я никого не могу воскресить.

Дайте ответ на каждое утверждение.

8. Если украл “по необходимости”, попользовался и вернул, считается ли это кражей? Обоснуйте свой ответ с точки зрения нравственности.

9. Часто можно слышать выражение “ложь во благо”. Разделяете ли Вы эту точку зрения? Как это можно соотнести с заповедью “не произноси ложного свидетельства...”

Обоснуйте свой ответ.

Семинар3. Корпоративная этика и социальная ответственность организации.

1. Основные принципы, сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Роль обычаев, традиций и этического кодекса в системе деловых отношений.
3. Формы поведения человека в межличностном общении.
4. Корпоративная этика и принятие решений.
5. Отношения между организациями и государством.
6. Отношения между организациями и потребителями.
7. Организации и инвесторы.

Практико-ориентированные задания

1. Сформулируйте моральный идеал современного молодого специалиста. Какие моральные качества формируются на основе такого идеала?
2. Какую роль играют традиции в нравственном воспитании и самовоспитании? Как это соотносится с процессом становления молодого специалиста? Как влияют традиции на поведение представителя Вашей профессии.
3. Вы — рядовой сотрудник организации. Вам известно, что почтовую корреспонденцию, с которой Вы работаете, регулярно вскрывают, а у IT-отдела есть доступ к Вашей корпоративной почте. Кроме того, по внутренней сети есть возможность отслеживания действий на Вашем рабочем компьютере. Опишите Ваши мысли и чувства, дайте этическую оценку происходящему. Как Вы повели бы себя в подобной ситуации?
4. Сравните две пословицы, касающиеся трудовой морали: «Работа без усталости — ключ к успеху»; «Без труда не вытянешь и рыбку из пруда». В чём разница между протестантским и православным русским отношением к труду?
5. Чехов писал о собственной жизненной программе: «Воспитанные люди должны удовлетворять следующим условиям:

- ✓ Они уважают человеческую личность, всегда снисходительны, мягки, вежливы, уступчивы...
- ✓ Не лгут даже в пустяках...
- ✓ Они не суетны ...
- ✓ Если имеют в себе талант, то уважают его... Они жертвуют для него всем...
- ✓ Они воспитывают в себе эстетику... Им, особенно художникам, нужны свежесть, изящество, человечность...
- ✓ Тут нужны непрерывные дневной и ночной труд, вечное чтение, штудировка, воля... Тут дорог каждый час».

Попробуйте составить подобную программу становления себя как специалиста.

6. В беседе с руководителем молодая сотрудница жаловалась на неполадки в коллективе. В конце разговора она сказала: «Многие, кого я считала друзьями, оказались совсем не теми, за кого я их принимала. Может, правда, я слишком много ожидала от тех, с кем близко общаюсь?». Как можно решить данную проблему? Следует ли давать совет по регулированию межличностных отношений в коллективе? Если бы сотрудница обратилась с жалобой не к руководителю, а к другому коллеге, как должен был повести себя коллега?

7. Есть выражение “резать правду-матку” и “говорить всю правду в глаза”. Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной. Как сочетать правдивость и деликатность? Какая норма кажется вам наиболее важной? Обоснуйте свой ответ.

Семинар 4. Этика руководителя.

1. Нравственное содержание управления.
2. Профессиональная этика руководителя.
3. Влияние стиля руководства и личностных качеств руководителя на уровень управленческой этики организации.
4. Управление формированием коллектива и его морально-психологическим климатом.
5. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.

Практико-ориентированные задания

1. Как мог повести себя руководитель в подобной ситуации. Выберите вариант ответа и обоснуйте свой выбор.

Сотрудник сказал своему руководителю, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все?!»

Ответы:

- а) «Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять Ваши же ошибки»;
- б) «Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?»;
- в) «Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?»;
- г) «Вы считаете, что я придираюсь?».

2. Как мог повести себя руководитель в подобной ситуации. Выберите вариант ответа и обоснуйте свой выбор.

Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Ответы:

- а) «Почему бы Вам не посоветоваться со мной, прежде чем что-либо предпринимать?»;
- б) «Вам не по душе, что я критикую Вас?»;
- в) «По-видимому, мне нужно было больше учить Вас»;
- г) «Вы считаете, что рутинную работу должен делать кто-то другой?».

3. Как мог повести себя руководитель в подобной ситуации. Выберите вариант ответа и обоснуйте свой выбор.

30-летний мужчина говорит своему начальнику: «Я не боюсь работы. Хотя, правда, не всякая работа мне нравится. Работа, с которой справится всякий, мне не по душе».

Ответы:

- а) «Вы думаете, что способны на большее?»;
- б) «Вы считаете себя способнее других?»;
- в) «Вы стремитесь к продвижению?»;
- г) «Вы считаете, что Вас недооценивают?».

4. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Вечером Вы случайно встречаете в кафе сотрудника, который уже две недели находится на больничном, но по нему видно, что он не болен, хотя в ближайшую неделю на работу выходить не планирует. Какова Ваша реакция и как Вы поступите?

5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

6. Наиболее известной системой при приеме на работу на Западе является план «семи пунктов», разработанный Английским Национальным институтом производственной психологии. В него входят:

- физические характеристики – здоровье, внешность, манеры.
- образование и опыт.

- интеллект – способность быстро схватывать суть проблемы.
- способность к физическому труду, устной речи, счету.
- интересы – любое хобби, которое может характеризовать личность кандидата.

- диспозиция – лидерство, чувство ответственности, общительность.
- личные обстоятельства, т.е. как работа будет влиять на личную жизнь.

Достаточно ли программа «семи пунктов», чтобы судить о нравственном содержании личности, поступающей на работу? Какими пунктами Вы бы ее расширили, чтобы выяснить способности и навыки личности к ведению делового общения? Зачем в анкету поступающего на работу на Западе обязательно вписываются имена поручителей?

Семинар 5. Общение как инструмент этики деловых отношений

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Коммуникативная (передача информации), интерактивная (взаимодействие) и перцептивная (восприятие) стороны общения.
3. Понятия «барьеров общения».
4. Формы барьеров общения.
5. Пути преодоления барьеров в общении.
6. Особенности делового общения.
7. Прямое и косвенное общение.

Практико-ориентированные задания

1. Какое значение имеют в разрешении межличностных конфликтов слова Д. Писарева: «Чтобы понимать человека, надо уметь поставить себя в его положение, надо перечувствовать его горе и радость»?

2. Напишите предложения, включив в них профессиональные слова, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения. На каждое слово по два предложения.

Имидж, эмпатия, консенсус, инновационность, креативность, корректность, аттракция, лояльность, манипулятор, девальвация, инвестиции, дивиденды, себестоимость, маркетинг, конкуренция, сервис, супермаркет, реклама, рейтинг, приговор, ущерб, теплоэлектростанция, электроэнергия, оборудование, генератор, трансформатор

3. Замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами.

Адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза, девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор, экспертиза, эксклюзивный, номинация, маркет, сертификат, санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис, коррупция, мафия, гамбургер, вексель, кворум, инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнер

4. Назовите барьеры общения и приведите примеры ситуаций на каждый из них.

5. Приведите примеры ситуаций из вашей жизни, где приведенные ниже конфликтогены вызвали конфликтную ситуацию.

- Незаслуженные и унижительные упреки.
- Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».
- Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.
- Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.
- Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.
- Неуместная ирония, сарказм.
- Ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

Семинар 6. Манипуляции в общении

1. Манипуляции в общении и их характеристики.
2. Оформление манипуляции: физические условия, культурный фон, социальный контекст.
3. Силовое оформление манипуляции. Информационное оформление манипулирования.
4. Характеристика основных уловок-манипуляций в общении.
5. Правила нейтрализации манипуляции в общении: открыто обсуждение недопустимости манипуляций, разоблачение уловки, «уловка на уловку».
6. Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения. Культурно-речевые аспекты воздействия на партнера. Искусство комплиментов в деловом общении.

Практико-ориентированные задания

1. Попробуйте найти выход из следующей ситуации. С чем связаны возникшие проблемы?

Данная ситуация была описана в книге английского ученого Эдварда де Боно. Один лондонский торговец имел несчастье задолжать огромную сумму ростовщику. Печальный финал ждал торговца и его дочь. Однако ростовщику, старому и некрасивому, нравилась симпатичная дочь торговца. Он предложил сделку, сказав, что мог бы списать долг торговца, если бы получил девушку в жены. И торговец, и его дочь пришли в ужас от такого предложения. Тогда хитрый ростовщик предложил им отдаться в руки Провидения в решении этого вопроса. Он сказал им, что положит один черный и один белый камень в пустую сумку из-под денег, а затем девушка должна будет вытащить один из камней. Если она вытащит черный камень, то станет его женой и долг отца будет списан. Если она вынет белый камень, останется со своим отцом и долг также будет прощен. Но если девушка откажется вытаскивать камень, отец будет брошен в тюрьму, а сама она будет голодать. Торговец вынужден был согласиться. Они разговаривали, стоя на дорожке, усы-

панной черной и белой галькой, в саду торговца. Ростовщик наклонился, чтобы взять два камня. Когда он подбирал камни, девушка с испугом заметила, что он взял два черных камня и положил их в сумку. Затем он попросил девушку вытащить один камень, который должен решить ее судьбу и судьбу ее отца. Представьте, что вы стоите на дорожке в саду торговца. Что бы вы сделали, если бы были несчастной девушкой? Возможно, в решении этой коммуникативной дилеммы вам поможет высказывание французского писателя Ларошфуко: “Притворяясь, будто мы попали в расставленную нам ловушку, мы проявляем поистине утонченную хитрость, потому что обмануть человека легче всего тогда, когда он хочет обмануть вас”

2. Проанализируйте ситуацию.

Вслед за кратким выговором вы сказали коллеге несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

3. Проанализируйте ситуацию.

Вы критикуете одну свою коллегу, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

4. Вам предстоит беседовать с человеком, который очень чувствителен к внешним признакам силы, интеллекта, эмоциональности партнера. Он уступчив, легко теряется, не перебивает, терпеливо сносит, когда перебивают его. Нерешителен в раскрытии своих знаний, часто позволяет сбить себя с толку и приходит к выводу о своей неправоте. Затем, осознав это, часто впадает в отчаяние, а зачастую становится жалобщиком на своего партнера. Как

общаться с подобными людьми? Какими уловками не стоит пользоваться в общении с подобными людьми?

5. Вам предстоят переговоры с человеком, который включается в общение не сразу. Он долго будет к Вам приглядываться. Слушает он внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передать свои мысли. Он не терпит, чтобы его перебивали или слушали не внимательно. Какую тактику Вам следует избрать в деловом общении с подобным человеком?

6. Есть выражение “резать правду-матку” и “говорить всю правду в глаза”. Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной. Как сочетать правдивость и деликатность? Какая норма кажется вам наиболее важной? Обоснуйте свой ответ.

7. Запрет на ложь – один из самых древних в истории культуры. Какую ложь Вы осудите в большей степени:

- утверждение обратного правде;
- рассказы, не связанные с действительностью;
- утаивание части правды;
- самообман;
- ложь во спасение;
- маленькая ложь для достижения большого блага;
- ложь для удовольствия лгать.

Обоснуйте свою точку зрения.

Семинар 7. Имидж делового человека

1. Понятие имиджа делового человека и его характеристики.
2. Знание и выполнение норм этикета как элемент имиджа делового человека.
3. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
4. Современным требованиям к деловому костюму, гендерные особенности.
5. Основные правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, административных учреждениях, в театре, кинотеатре, на концерте.

Практико-ориентированные задания.

1. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:
 - самопрезентация;
 - участие в деловом совещании;
 - вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами;
 - корпоративный выходной
2. Проанализируйте ситуацию «Влияние формы одежды персонала на имидж компании».

Джим Мак Наб – ведущий специалист в бухгалтерии трастовой компании СКТ – иммигрировал в Канаду из Великобритании в начале 80-х гг., во время ухудшения проблемы трудоустройства.

Джим – выходец из большой семьи. С тех пор как отец уже не смог оплачивать его обучение в колледже, Джим стал зарабатывать, выполняя различную работу по ночам и в летние месяцы, чтобы пройти курс обучения до конца. Закончил он колледж со степенью бакалавра коммерции. Успеваемость его не впечатляла, и как он сам выражался: «Я прошёл школу тяжёлых ударов судьбы. Я знаком с требованиями, предъявляемыми к хорошему выполнению работы, и отличные оценки не являются одним из них».

Он активный член английской церкви и регулярно посещает все церковные службы. После двух лет проживания в Канаде он вступил в Прогрессивную консервативную партию, где дважды избирался в качестве местного представителя на партийных собраниях. Женат, имеет двоих детей.

Трастовая компания СКТ небольшая, находится на территории центральной части Канады с главным отделением в Оттаве. Её услуги нацелены в основном на лиц среднего уровня дохода, главным образом это – государственные служащие. Персонал компании гордится качеством обслуживания своих клиентов, работая под девизом «Вы можете нам доверять». Каждый служащий компании прошёл программу ориентации и регулярно проходит программы повышения квалификации. Одним из требований политики компании является определенный стиль одежды. Для мужского персонала он предусматривает ношение тёмного или серого костюма, белой рубашки и галстука (при выполнении служебных функций вне офиса следует надевать шляпу); для женщин – отказ от брюк и блузок с глубоким вырезом. Большинство служащих следовали этому кодексу, и очень немногие могли вспомнить, что кому-нибудь было сделано замечание по поводу чего-либо предосудительного в одежде. Фактически возникло ощущение, что этот кодекс несколько смягчился.

Однажды в тёплый летний день, вскоре после своего день рождения, Джим пришёл на работу в костюме типа «сафари», в жёлтой рубашке и красивом ярком галстуке – всё это было подарком жены и детей ко дню рождения. В этом костюме он выглядел модно и элегантно, и некоторые из его коллег даже отметили это.

Через некоторое время его вызвала к себе непосредственная начальница Мишель Трембли.

Мишель: «Джим, мне очень бы не хотелось этого делать, но Рич Чан (управляющий оттавским отделением компании) был весьма недоволен, увидев тебя, и попросил меня поговорить с тобой. Ты ведь знаешь, он очень консервативен, поэтому он попросил меня напомнить тебе, что ты рискуешь

имиджем нашей компании, одевшись не в соответствии с существующим кодексом».

Джим: «Мишель, ты должно быть шутишь. Мы живём не в средние века, когда компании могли предписывать даже поведение своим служащим. Я знаком с этим кодексом, но нас к нему никогда не принуждали. Кроме того, то, во что я сейчас одет, выглядит довольно неплохо, и некоторые из клиентов даже оценили это».

Мишель: «Да, может быть. В последнее время мы сталкивались с подобными случаями, но мистер Чан полагает, что ты зашёл слишком далеко. У нас есть правило, тебя уведомили о нём в рамках проведения программы ориентации, и ты письменно подтвердил, что ознакомлен с ним».

Джим: «Да, я знаком с ним, но ты же не скажешь, что моя одежда чересчур экстравагантна. Она современна и, безусловна, более удобна, чем тёмный костюм, особенно в такую жару».

Мишель: «Лично я согласна с тобой, но мистер Чан не сгибаем. Он думает, что ты ставишь под удар хорошую репутацию компании. Ты же знаешь, что мы конкурируем с банками и пытаемся, чтобы наши клиенты воспринимали нас как солидную и надёжную компанию. Мистер Чан полагает, что стиль одежды наших служащих должен способствовать формированию соответствующего имиджа. Мне очень жаль, но я вынуждена сделать тебе официальное предупреждение с записью в твоём досье».

Джим: «Если это так необходимо компании, пусть будет так. Для меня это не так важно».

Ричард Чан родился в Гонконге и переехал в Канаду в месте с родителями в пятнадцатилетнем возрасте. Его отец был неквалифицированным рабочим, он рано умер, оставив Рича в качестве главного кормильца семьи. Работая в компании СКТ, Рич продвинулся в должности операциониста до управляющего делами и очень этим гордился. Его считали усердным работником, требующим многого и от своих подчиненных, но при этом старался быть справедливым по отношению к ним.

Мишель Трембли начала работу в качестве стажёра в области правления после окончания экономического факультета Оттавского университета. Её считали хорошим менеджером, и, кроме того, она нравилась высшему руководству.

Джим не очень взволновал происшедший инцидент. Он был достаточно квалифицированным специалистом, часто получавшим высокие премиальные. Он был убеждён, что начальник дважды подумал бы, прежде чем предпринять какие-либо жёсткие меры воздействия по отношению к одному из лучших своих работников. Служащим компании нередко говорилось о том, что было бы неплохо для имиджа компании, если бы они были вовлечены в общественную работу. Джим являлся консультантом местного клуба молодых предпринимателей. В состав клуба входили студенты высших учебных заведений, выполнявшие различные деловые поручения на предприятиях малого бизнеса под патронажем опытных менеджеров.

Несколькими неделями позже описанного выше инцидента Джим был приглашён этим клубом, чтобы дать правильное представление о правильном управлении финансовыми ресурсами. А так как это было частью рекламно-пропагандистской деятельности клуба, местная телекомпания подготовила об этом репортаж в рамках вечерних новостей.

На эту лекцию Джим оделся неофициально, так как хорошо знал студентов и рассматривал свою речь как часть своей регулярной работы в качестве консультанта клуба. И он не был заранее осведомлён о том, что планировался репортаж этого мероприятия.

На следующий день Мишель Трембли получила записку от мистера Чана, в которой сообщалось следующее:

«Мишель, вчера вечером я видел мистера Мак Наба, выступающего с лекцией по телевидению. На нём была спортивная майка и никакого галстука. Поскольку это уже второй случай, свидетельствующий о его пренебрежении к нашему кодексу одежды и моему недвусмысленному предупреждению, сделанному несколько недель назад, я прошу вас подготовить все необ-

ходимые документы для его немедленного увольнения. Мы не можем держать служащих, которые нарушают внутренние законы компании и подвергают сомнению мой авторитет».

Мишель сразу же подошла к мистеру Чану с попыткой переубедить его, но всё было тщетно. Он был особенно разозлён тем обстоятельством, что Джим в этом репортаже был представлен как служащий компании СКТ, и решил, что поскольку Джим уже был предупреждён ранее, то второй случай представляет собой умышленное пренебрежение правилами этой компании.

Вопросы по практической ситуации:

1. Представьте, что вы – управляющий человеческими ресурсами. Проведите обсуждение данного решения с точки зрения интересов компании (Является ли кодекс законным? Насколько обоснованны заявления о том, что на имидж компании может повлиять внешний вид персонала?).

2. Мишель пришла к вам за советом. Она бы не хотела увольнять Джима, так как он является отличным работником. Она также считает, что подобные крайние меры будут иметь негативное воздействие на других сотрудников компании. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Семинар 8. Понятие делового этикета.

1. Понятие и виды этикета.
2. Современный этикет и его составляющие.
3. Международный деловой этикет. Особенности национальных стилей общения.
4. Этикет приветствий и представлений.
5. Функции, выполняемые визитной карточкой. Виды визитных карточек. Основные правила оформления и использование визитных карточек.
6. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Требования этикета к подготовке и организации делового приема. Правила поведения на деловых приемах.
7. Правила обмена подарками при деловом общении.

Практико-ориентированные задания.

1. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа:
 - принять предложение;
 - выслать новые каталоги, образцы материалов,
 - принять посетителей?
2. Какие этикетные формулы речевого этикета принято выбирать в официальной обстановке повседневного делового общения: приветствия; прощания; благодарности; просьбы; извинения; предложения; приглашения.
3. Как справиться с затруднительной ситуацией, когда к вам подходит человек, имя и отчество которого вы забыли?
4. Когда следует представлять своего начальника-женщину заказчику-мужчине, кого следует назвать первым?
5. Закончите предложения, помогающие провести деловую встречу.
 - Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...
 - Я думаю, что всем хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...
 - Я вполне разделяю вашу точку зрения на...

- Думаю, что мы можем договориться и о...
- Вы нас очень обяжете, если согласитесь...
- Мы хотели обратиться к вам с просьбой о...
- Примите наши извинения за...
- Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...
- В целом ваше предложение приемлемо, но...
- На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...
- В заключении беседы я хотел бы...

5. Вопросы к зачету:

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Закономерности межличностных отношений.
3. Этика и социальная ответственность организаций.
4. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
5. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях.
6. Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению заседаний.
7. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
8. Деловое общение и управление им. Виды делового общения.
9. Правила всех видов деловых отношений.
10. Манипуляции в общении. Их характеристика, правила и приемы.
11. Особенности речевого поведения.
12. Основы невербального общения.
13. Дистанционное общение.
14. Культура делового письма.
15. Правила подготовки публичного выступления.
16. Правила проведения собеседования.
17. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
18. Поведение в общественных местах.
19. Этикет деловых приемов.
20. Особенности ведения переговоров с иностранными партнерами.
21. Понятие этического кодекса компании.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

а) литература:

1. Власова, Э. И. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Э. И. Власова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011. — 152 с. — 978-5-7264-0534-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309.html>
2. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / сост. Г. Ш. Лунь. — Электрон. текстовые данные. — Комсомольск-на-Амуре : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2009. — 97 с. — 978-5-85094-339-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22251.html>
3. Антипов, А. А. Этика делового общения [Электронный ресурс] / А. А. Антипов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2014. — 44 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65399.html>
4. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2018. — 524 с. — ISBN 978-5-394-02951-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85214.html> (дата обращения: 05.06.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика.
---	----------------------	-------------------------

1.	<p>Электронно-библиотечная система IPRbooks</p> <p>http://www.iprbookshop.ru/</p>	<p>Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу.</p> <p>Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования</p>
2.	<p>ЭБС ЮРАЙТ</p> <p>https://www.biblio-online.ru/</p>	<p>Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов.</p>
3.	<p>Операционная система MS Windows 7 Pro</p>	<p>DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года</p>

г) профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика.
1.	<p>http://www.window.edu.ru</p>	<p>Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предо-</p>

		<p>ставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.</p>
2	<p>https://www.stulentlibrary.ru</p>	<p>«Консультант студента» – многопрофильный образовательный ресурс, предоставляющий доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.</p>
3.	<p>https://arch.neicom.ru</p>	<p>«Архив научных журналов» содержит архивные коллекции ряда ведущих научных изданий. Каждая коллекция состоит из метаданных и полных текстов статей.</p>
4	<p>http://www.pilosophy.ru</p>	<p>Стэнфордская философская энциклопедия – одна из крупнейших в мире и наиболее авторитетная энциклопедия по философии. Ее статьи – это полномасштабные обзорные работы по той или иной проблеме, понятию, философу, написанные ведущими специалистами в доступной форме, не теряющей при этом академической строгости.</p>

Приложение. Глоссарий.

Аскетизм – это образ жизни, основанный на добровольном ограничении в удовольствиях, желаниях и потреблении, ведомый ради воспитания своего духа.

Гедонизм – это направление жизненной концепции, философское учение, где главным жизненным смыслом представляется удовольствие, оно же является ключевой ценностью, терминальной, тогда как все остальные являются только способами достижения удовольствия.

Моральные принципы - это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо.

Барьеры общения — это факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им.

Визитная карточка — небольшой лист тонкого картона (или плотной бумаги высокого качества), на котором напечатаны основные сведения о ее владельце.

Деловая беседа – это форма деловой коммуникации, предполагающая обсуждение, дискуссию в целях достижения единого консенсуса между сторонами диалога.

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности.

Деловая переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информационного сообщения.

Деловое совещание – это общепринятая форма делового общения группы по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения

Деловой разговор – самый распространенный ситуативный контактный метод. Цель такой коммуникации – обмен информацией по конкретному вопро-

су. В деловом разговоре варьируются ясно осмысленные цели, интуитивные резоны и бессознательные мотивы.

Деловой этикет представляет собой свод правил и норм целесообразного поведения партнеров по совместному делу, обеспечивающий уважение человеческой личности и неукоснительное соблюдение правовых, финансовых и этических обязательств.

Деловые переговоры – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда целенаправленны и предполагают заключение сделок, подписание соглашений и контрактов.

Деонтология - раздел этики, в котором рассматриваются проблемы долга и должного. Термин введен английским философом-утилитаристом Бентамом, который употребил его для обозначения теории нравственности в целом.

Доброта и добродетель - это моральные качества человека. Добрым мы называем человека, который несет людям добро, понятое как любовь, помощь, милосердие, благоволение и т.д.

Долг - высокая нравственная обязанность, ставшая внутриличным источником добровольного подчинения своей воли задачам достижения, сохранения тех или иных моральных ценностей. Он выражает осознанность нравственного решения личностью вопроса о соотношении собственных и общественных интересов.

Дресс-код – это набор требований к одежде и одно из внешних проявлений корпоративной культуры организации. Применительно к деловой среде *дресс-код* понимается как стиль одежды, рекомендованный и обязательный не только для ношения в офисе и во время проведения деловых переговоров, но для неформального общения с коллегами.

Зло - морально-этическая категория, по своему содержанию является противоположностью добра. В моральном сознании общества понятие зла является наиболее обобщенным выражением представлений о безнравственном, противоречащем требованиям морали, заслуживающем осуждения, наиболее

общей и абстрактной характеристикой отрицательных моральных качеств (таких как человеконенавистничество, обман, вероломство, малодушие, низость и т. д.).

Имидж – это сформировавшийся образ делового человека или целой организации, в котором выделены характеристики, оказывающие влияние на окружение. Этот образ обязательно включает определенную эмоциональную окраску.

Категории этики - это основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Кинизм — философское учение, согласно которому наилучшая жизнь - это естественное, свободное от обладания чем бы то ни было, избавленное от условностей и прочих искусственных сложностей существование.

Коммуникация (от лат. communicatio, сообщение) – специфический акт обмена информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

Манипулирование - обращение и отношение с людьми как с вещами. Для манипулятора он сам и его собственные чувства являются вещами, которыми можно пользоваться для разных целей.

Мораль - это форма общественного сознания, отражающая отношения людей в категориях добра и зла, справедливости и несправедливости.

Моральные нормы - это устойчивая, утвердившаяся в общественном сознании расстановка узловых моральных ценностей, воплощающаяся - с теми или иными вариациями - и в сознании индивидуальном.

Моральный кодекс - сумма, или свод нравственных законов, приведенных в единую согласованную систему;

Нерефлексивное слушание представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством. (При нерефлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается не-

вербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «угу»).
Слушание ориентировано на чувства, душевное понимание.

Нравственность – сфера реальных поступков и взаимоотношений людей, в основе которой лежат нормы обыденного поведения людей;

Общественное мнение — форма массового сознания, в которой проявляется отношение (скрытое или явное) различных групп людей к событиям и процессам действительной жизни, затрагивающим их интересы и потребности

Презентация – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции, фирмы и ее создателей.

Пресс-конференция — мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общества.

Профессиональный этикет – регулирует исполнение обязанностей представителей какой-либо профессии (в медицине, в педагогике, в военизированной структуре).

Рефлексивное слушание – это активное слушание по мужскому типу, ориентированное преимущественно на разум и логику. Вдумчивость – внутренняя основа рефлексивного слушания. Рефлексивное слушание используется с целью осуществления точного контроля правильности восприятия полученной информации.

Рефлэксия - понятие, которое применяется для обозначения актов самознания, самопознания, самоанализа, самооценки того, что можно было бы назвать «мышлением о мышлении».

Совесть - одно из выражений нравственного самосознания и самочувствия личности. Разнообразие ситуаций, в которых оказывается человек, не позволяет предусмотреть процедуру действий в каждом конкретном случае, дать готовый рецепт морального выбора для каждой своеобразной ситуации.

Спор – столкновение мнений, разногласие по какому-либо вопросу, борьба за отстаивание собственных позиций. Спор может быть реализован через полемику, дебаты, дискуссии и т.д.

Табú — строгий запрет на совершение какого-либо действия, основанный на вере в то, что подобное действие является либо священным, либо несущим проклятие для обывателей, под угрозой сверхъестественного наказания.

Торги – это способ продажи и закупки товаров, размещения заказов на подрядные работы путем привлечения предложений от нескольких поставщиков и подрядчиков и выбора наилучшего из них.

Управленческая этика – наука, рассматривающая поступки и поведение человека, действующего в сфере управления, в том аспекте, в каком действия менеджера соотносятся с общечеловеческими этическими ценностями.

Эвдемонизм — этическое направление, признающее критерием нравственности и основой поведения человека его стремление к достижению счастья. Согласно приверженцам эвдемонизма, наивысшим благом для человека является счастье.

Эпикурейзм — философское учение, исходящее из идей Эпикура и его последователей. Согласно ему, высшим благом считается наслаждение жизнью, которое подразумевает отсутствие физической боли и тревог, а также избавление от страха перед смертью и богами.

Этика – философская наука, объектом изучения которой является мораль, её сущность, рассматриваемая, исходя из философских представлений о сущности человека и общества.

Этикет – система правил поведения в общественных местах при контактах с другими людьми. На этикет огромное влияние оказывают идеологические и социально-экономические факторы.

Этическая рефлексия - понятие, которое означает анализ самого себя с точки зрения *должного*. *Должное* будет определяться как «принятое большинством людей» или как утвержденное государством.

Этология — (от греч. *éthos* — характер, нрав и *lógos* — учение) - одно из направлений в изучении поведения животных, занимающееся главным образом анализом генетически обусловленных (наследственных, инстинктивных) компонентов поведения и проблемами его эволюции