

Федеральное агентство по образованию  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой ЭиМО

\_\_\_\_\_ В.З. Григорьева

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2007г.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 080502 – «Экономика и управление на предприятии  
(в машиностроении)»

Составитель: Н.Н. Медзяловская

Благовещенск

2007 г.

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
экономического факультета  
Амурского государственного  
университета

Н.Н. Медзяловская

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Профессиональная этика» для студентов очной формы обучения специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии (в машиностроении)». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 73 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной формы обучения по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии (в машиностроении)» для формирования специальных знаний о профессиональной этике и деловых коммуникациях.

© Амурский государственный университет, 2007

Федеральное агентство по образованию РФ  
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
«АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ГОУВПО «АмГУ»)

«Утверждаю»

Проректор по учебно-научной  
работе

\_\_\_\_\_ Е.С. Астапова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2006 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**по дисциплине «Профессиональная этика»**

для специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии (в машиностроении)»

	<b>080507 д/о</b>	
Курс	3	
Семестр	6	
Практические занятия	36	
Зачет	6 семестр	
Самостоятельная работа	28	
Всего часов	64	

Составитель: Н.Н. Медзяловская, ассистент

Факультет экономический

Кафедра Экономики и менеджмента организаций (ЭиМО)

2006 г.

Рабочая программа составлена на основании авторских разработок.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры ЭиМО

« 01 » сентября 2006 г. протокол № 1

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ В.З. Григорьева

Рабочая программа одобрена на заседании УМС по специальности 080502

«    » \_\_\_\_\_ 2006 г. протокол №

Председатель \_\_\_\_\_ В.З. Григорьева

СОГЛАСОВАНО

Начальник УМУ

Г.Н. Торопчина

«    » \_\_\_\_\_ 2006 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель УМС факультета

Г.Ф.Чечета

«    » \_\_\_\_\_ 2006 г.

СОГЛАСОВАНО

Заведующий выпускающей кафедрой

В.З. Григорьева

«    » \_\_\_\_\_ 2006 г.

# 1.ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## 1.1 Цели и задачи дисциплины «Профессиональная этика»

Дисциплина «Профессиональная этика» раскрывает сущность и основные принципы этики деловых отношений, знакомит студентов с закономерностями межличностных отношений и приоритетными проблемами в этой области, рассматривает влияние этики и этических норм на социальную ответственность организации, раскрывает взаимосвязь этических норм организации и руководителя, знакомит с методами управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе, приводит рекомендации по этике решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Цель преподавания дисциплины – познакомить студентов с научными и прикладными знаниями в области этики деловых отношений: с теоретическими основами, правилами и этикетом деловых отношений.

Задачи изучения дисциплины. По завершению обучения по дисциплине студент должен:

- овладеть знаниями закономерностей межличностных отношений;
- изучить виды и методы управления деловым общением;
- овладеть знаниями культуры речи, дискуссии и речевого поведения;
- иметь представление о кинесических и проксемических особенностях невербального общения;

- овладеть знаниями этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;

- изучить основные правила подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы, собеседования, служебного совещания, переговоров с деловыми партнерами;

- изучить основные правила этикета приветствий и представлений, внешнего облика делового человека, правила поведения в общественных

местах, этикет деловых приемов, особенности делового общения с иностранными партнерами.

### **1.2 Перечень дисциплин, усвоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины:**

менеджмент;  
психология и педагогика;  
социология.

### **1.3 Перечень основных умений и навыков, приобретаемых студентами при изучении дисциплины:**

- овладение научными и прикладными знаниями в области этики деловых отношений;
- овладение методами управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе;
- овладение методами управления деловым общением, изучение закономерностей межличностных отношений, знакомство с рекомендациями по этике решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»**

### **2.1. Наименование тем, их содержание, объем в часах практических занятий.**

Тема 1. *Природа и сущность этики деловых отношений* (1 час).

Сущность, основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.

2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений? Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
5. Какие факторы, по вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
6. Объясните механизм действия закономерности неопределенности отклика с помощью модели Портера — Лоулера.
7. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки?
8. Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации? Каковы могут быть практические рекомендации, направленные на снижение негативных последствий действия данной закономерности?
9. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
10. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
11. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
12. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.

Практическое задание:

Используя ключевые слова в описании поведения типов личности определите, к какому этическому типу личности относитесь вы и ваши коллеги по группе (Крегер О, Тьюсон Дж.М. Типы людей и бизнес: Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе. М., 1995; Спивак В.А. Корпоративная культура. СПб., 2001. С. 204 — 205). В зависимости от того к какому этическому типу личности относится человек, приводятся рекомендации по этике взаимодействия людей, способствующие лучшему пониманию друг друга и развитию сотрудничества.

Тема 2. *Этика деятельности организации.* (1 час).

Этика и социальная ответственность организации. Этические нормы в деятельности организации. Повышение этического уровня организации.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Что такое социальная ответственность организаций? Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственность организации.
2. Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации. В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации? Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.
3. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организаций?
4. Что такое этические нормы в деятельности организации?
5. Назовите основные разделы правил этики организации.
6. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
7. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
8. Какой вид морали предпочтителен для российских условий деятельности организации?



9. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
10. Какова цель разработки и каково содержание этических кодексов организаций?
11. В чем состоит сложность решения этических проблем в организациях?

Практическое задание:

#### ТЕСТ «ОЦЕНКА УРОВНЯ ЭТИЧНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ»

(Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. М., 2001. С. 124 — 126).

#### Тема 3. *Этика деятельности руководителя* (2 часа).

Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Деловой этикет руководителя: прием посетителей, сотрудников, проведение совещаний, отношения с подчиненными. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с представителями внешней среды фирмы: конкурентами, поставщиками, журналистами, общественностью и пр.

Вопросы для обсуждения и задания:

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

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

19. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
20. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
21. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Практическое задание:

РОЛЕВАЯ ИГРА «ПРИГЛАШЕНИЕ К РАЗГОВОРУ» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 0,5 часа.

Цель: отработка приемов установления контакта в отношениях «начальник-подчиненный», осознание значения первоначального взаимодействия в последующем общении, осознание стереотипов общения «начальник-подчиненный» и их последствий в общении.

ТЕСТ «ОЦЕНКА УРОВНЯ ОРГАНИЗОВАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ» (Казанцев А.К., Подлесных В.И., Серова Л. С. Практический менеджмент: В деловых играх, хозяйственных ситуациях, задачах и тестах: Учеб. пособие. М.. 1999. С. 345 — 349; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 88-91).

Тема 4. *Деловое общение и управление им.* (2 часа).

Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?

2. В каких формах осуществляется деловое общение? Их особенности?
3. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
4. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнеров?
5. Что такое управление деловым общением?
6. Назовите функции делового общения.
7. Раскройте сущность методов управления общением.
8. Охарактеризуйте виды делового общения работников в организации.
9. Раскройте сущность принципов делового общения.
10. Раскройте содержание деятельности подразделения организации, осуществляющего функции управления деловым общением.

Практическое задание:

РОЛЕВАЯ ИГРА «КОНФЛИКТ» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 0,5 часа.

Цель: расширение опыта взаимодействия в условиях конфликта, обучение навыкам аргументации в споре.

ТЕСТ «КОММУНИКАТИВНОСТЬ РАБОТНИКА В КОЛЛЕКТИВЕ» (Психологические тесты для деловых людей. С. 114 — 115; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 130-131).

ТЕСТ «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ВЛИЯТЬ НА ДРУГИХ ЛЮДЕЙ» (Секреты умелого руководителя / Сост. И.В. Липсиц. М, 1991. С. 79 — 81; Кибанов

А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 139-141).

Тема 5. *Вербальное общение.* (2 часа).

Деловая риторика и её значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, исторические корни делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Стилль делового речевого воздействия и этикет.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Что такое деловая риторика?
2. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
3. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты — риторический инструментарий, применяемый в риторике.
4. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
5. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
6. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
7. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
8. Что представляет собой варьирование тональности выступления и каковы особенности выделения главных мыслей?
9. Каково значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления?

10. Какими правилами следует руководствоваться при использовании различного рода примеров в выступлении?
11. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
12. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
13. Каковы принципы делового характера дискуссии?
14. Что такое нерефлексивное и рефлексивное слушание? Каковы возможные формы их реализации?
15. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение.
16. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
17. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, ее громкости?
18. Какие выводы можно сделать на основе оценки особенностей произношения слов, модуляции голоса?

Практическое задание:

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ УПРАЖНЕНИЕ «ТИПЫ ВЫСТУПЛЕНИЙ»

(Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии / под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003).

Время: 1 час.

Цель: отработка на практике приемов и техник различных видов публичного выступления, развитие навыка общения с аудиторией.

ТЕСТ «УМЕНИЕ ИЗЛАГАТЬ СВОИ МЫСЛИ» (Психологические аспекты подбора и проверки персонала / Сост. НЛ. Литвинцева. С. 295 — 296; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых

отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 164-165).

ТЕСТ «УМЕНИЕ СЛУШАТЬ» (Психологические аспекты подбора и проверки персонала / Сост. Н.А. Литвинцева. С. 291 — 294; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 165-168).

Тема 6. *Невербальное общение.* (2 часа).

Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.

Вопросы для обсуждения и задания:

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

10. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
11. Какую информацию -можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
12. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?

Практическое задание:

РОЛЕВАЯ ИГРА «УВЕРЕННОСТЬ-БЕСПОКОЙСТВО» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 30 мин.

Цель: тренировка уверенности, анализ жестов и телодвижений, отражающих внутреннее беспокойство и, наоборот, спокойствие.

ТЕСТ «ЧТО ВАМ ГОВОРЯТ МИМИКА И ЖЕСТЫ?» (Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. М., 1998. С. 466 — 467; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 193-197).

Тема 7. *Дистанционное общение.* (2 часа).

Этические нормы телефонного разговора. Методы достижения результативности телефонного разговора. Культура делового письма. Требования делового этикета к: резюме, рекомендательному письму, письму-отказу, письму-уведомлению и т.д. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.

Вопросы для обсуждения и задания:



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

Практическое задание:

СИТУАЦИЯ «СОСТАВЛЕНИЕ ОБЪЯВЛЕНИЯ ОБ ИМЕЮЩЕЙСЯ ВАКАНСИИ» (Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С.205-206).

СИТУАЦИЯ «СОСТАВЛЕНИЕ РЕЗЮМЕ» (Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С.206-207).

ТЕСТ «ВАШ СТИЛЬ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ (Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. С. 454—455. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 208-211).

Тема 8. *Манипуляции в общении.* (2 часа).

Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Вопросы для обсуждения и задания:

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

Практическое задание:

РОЛЕВАЯ ИГРА «СИМПАТИЯ-АНТИПАТИЯ» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 30 мин.

Цель: анализ и освоение приемов завоевания симпатии собеседника, развитие способности диагностировать проявления симпатии и антипатии.

ТЕСТ «ДИАГНОСТИКА СПОСОБНОСТИ К СОПЕРЕЖИВАНИЮ (ЭМПАТИИ)» (Фомин ЮЛ. Психология делового общения. 2-е изд., перераб. и доп. Минск, 2000. С. 57 — 60).

Тема 9. *Правила деловых отношений.* (6 часов).

Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики. Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности. Этические рекомендации: для критикующего, для критикуемого. Зависимость результативности критики от степени её этичности.

Вопросы для обсуждения и задания:

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

5. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы? Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы?
6. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
7. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
8. Каковы главные задачи начального этапа деловой беседы?
9. Назовите цели и раскройте сущность собеседования.
10. Что должен уметь интервьюер при проведении собеседования?
11. Назовите наиболее характерные ошибки интервьюера при проведении собеседования.
12. На какие три вопроса должен получить ответ интервьюер в результате проведения собеседования?
13. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
14. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания? Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
15. Каковы правила выбора, состава и числа участников совещания? В чем заключаются методы переменного состава участников совещания и телефонного расстояния до участников совещания?
16. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?
17. С какой целью проводятся переговоры?
18. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
19. Раскройте сущность основных подходов ведения переговоров.

20. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
21. В чем заключаются нечестные приемы ведения переговоров?
22. Перечислите правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
23. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
24. В чем выражается значимость правил критики?
25. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
26. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
27. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
28. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
29. Назовите основные принципы восприятия критики.

Практическое задание:

РОЛЕВАЯ ИГРА «СОВЕЩАНИЕ» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 1 час.

Цель: развитие умения организовывать и проводить совещания, экспериментирование участников со своим поведением, обучение приемам мотивирования участников с различными установками.

РОЛЕВАЯ ИГРА «ЗАБАСТОВКА» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 1 час.

Цель: развитие навыка регулирования конфликтных ситуаций, освоение приемов и методов поведения в экстремальных ситуациях, обучение правилам ведения переговоров в экономической сфере.

ТЕСТ «КАКОЙ ВЫ СОБЕСЕДНИК» (Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. С. 342 — 343; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 267-270).

ТЕСТ «ВАШЕ ОТНОШЕНИЕ К КРИТИКЕ (Умнов В.И. Я и работа: Тесты. С. 40; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 271-274).

ТЕСТ «МОЯ ТАКТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ» (Власова Н.И. И проснешься боссом... М., 1994. С. 184 — 185; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 270-271).

ВИДЕОФИЛЬМ «УСПЕШНОЕ ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ».

Тема 10. *Этикет делового человека.* (4 часа).

Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка: назначение, функции в деловой жизни, виды, особенности вручения и использования, требования к оформлению. Этикет приветствий и представлений, титулирование, виды титулов. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Сущность и основные характеристики имиджа делового человека?

2. Какие критерии целесообразно использовать для выбора эффективной модели делового поведения?
3. Сущность и виды делового этикета?
4. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
5. Какие рекомендации по оформлению визитной карточки вы знаете?
6. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?
7. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
8. Каковы наиболее характерные ситуации, формирующие специфику приветствий и представлений деловых партнеров или сотрудников друг другу?
9. В чем проявляются права или обязанности «первого шага» кого-либо из сотрудников при приветствии или представлении в наиболее характерных ситуациях?
10. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?
11. Какие особенности внешней обстановки накладывают отпечаток на облик делового человека?
12. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?
13. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма?
14. На что бы вы рекомендовали деловой женщине обратить внимание при выборе аксессуаров?
15. Какие ошибки, по вашему мнению, допускают деловые женщины, формируя свой внешний облик?

Практическое задание:

Используя приведенную информацию, изложите правила, которым должны следовать российские служащие крупных организаций.

Тема 11. *Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.*  
(2 часа).

Проявление психологических особенностей пола в повседневной служебной деятельности. Необходимость учитывать генетическую ориентированность пола при формировании эффективных деловых отношений. Стереотипы, психологические особенности и различия в восприятии мира мужчин и женщин. Особенности проведения мужских, женских и смешанных переговоров.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Существует ли, на Ваш взгляд, дискриминация по признаку пола в современных деловых отношениях?
2. Как проявляются специфические психологические черты, присущие полу, в служебной обстановке?
3. Какие дополнительные обязательства накладывает на сотрудников организации принадлежность к тому или иному полу?
4. Как выстраивается система норм и стандартов служебного поведения для мужчины и женщины в современном деловом мире?
5. Каковы особенности стиля мышления мужчины и женщины?
6. Какую роль в возникновении конфликтов в коллективе играет принадлежность к «сильному» или «прекрасному» полу?
7. Как влияет уравнивание положения представителей женского и мужского пола в служебной обстановке на развитие культуры в обществе?

Практическое задание:



Изучение особенностей моделей аргументации при обсуждении проблем мужчинами и женщинами (Кукушкин В.С. Деловой этикет. – М.: ИЦ «Мир», 2005. С.113-114).

Тема 12. *Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.* (1 час).

Различные способы организации рабочих мест в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету менеджера. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на этику деловых отношений.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Какая по вашему мнению организация служебных помещений наиболее соответствует этике деловых отношений – кабинетная или зальная?
2. Этично ли размещение рабочего места менеджера в отдельном кабинете?
3. Как влияет расположение служебных помещений и размещение в них сотрудников на уровень этичности их поведения и поступков?
4. Какие предложения относительно организации повседневной работы вы могли бы внести, анализируя организацию труда в той фирме, в которой Вы проходите практику?
5. Как влияет функционирование отдела по связям с общественностью на уровень этичности работы сотрудников и организации в целом?

Практическое задание:

Освоение теоретического материала на тему «Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению».

Тема 13. *Этикет деловых отношений.* (4 часа).

Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель, назначение и виды деловых приемов. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Искусство комплимента. Назначение подарков в современной деловой практике (что, кому, когда и как дарят). Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Какие виды деловых приемов вы знаете?
2. Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах?
3. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых приемов?
4. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
5. Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чем проявляется их влияние?
6. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?  
Какова роль комплиментов в общении?
7. Какие основные правила использования комплиментов вы знаете?  
В чем состоит особенность скрытых комплиментов?
8. В чем проявляются особенности подарков как средства делового общения?
9. Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?
10. В каких случаях в деловом общении целесообразно вручать подарки?

Практическое задание:

ТЕСТ «КАК ВЫ ВЕДЕТЕ СЕБЯ В НОВОЙ ОБСТАНОВКЕ?»  
(Умнов В.И. Я и работа: Тесты. С. 11—18; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 330-332).

Тема 14. *Презентации и нормы делового этикета.* (2 часа).

Цели и задачи презентации, её виды. Содержание презентации, методы её проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей презентацию, и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Какова роль презентации в деловой жизни?
2. Существуют ли этические требования к проведению презентации?
3. Каковы возможные этические нарушения в ходе презентации?
4. Перечислите виды презентаций в зависимости от поставленных перед ними целей?
5. Какова главная цель презентации?
6. Перечислите возможные ошибки в проведении презентации?
7. Уместен ли юмор в презентационной речи?

Практическое задание:

Разработка презентации организации, где студент проходит учебную практику.

Тема 15. *Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.* (2 часа).

Роль и место выставок и ярмарок в развитии деловых отношений. Задачи выставок и ярмарок. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам участницам выставок и ярмарок. Формы и виды деловых отношений, складывающихся на выставке (ярмарке). Основная мораль выставочных мероприятий.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Каковы функции и задачи выставок и ярмарок; как они влияют на развитие деловых отношений?
2. Какова специфика этических требований к деловым отношениям, установленным на выставках и ярмарках?
3. Есть ли почва для этических нарушений в ходе выставок, ярмарок и сопровождающих их мероприятий?
4. Какова специфика работы группы сотрудников, готовящих фирму к участию в выставке?
5. Есть ли особенности этического характера в отношениях сотрудников в экспонирующихся фирм и посетителей выставки?
6. Какова специфика отношений со случайными посетителями выставки?
7. Перечислите этические требования к рекламной стороне функционирования выставки.

Практическое задание:

Освоение теоретического материала на тему «Нормы делового этикета для выставок и ярмарок».

Тема 16. *Механизмы внедрения этических принципов и норм в современные деловые отношения.* (1 час).

Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, комитеты, тренинг и пр. Особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений.

Вопросы для обсуждения и задания:

1. Какие механизмы внедрения этических принципов и норм деловых отношений Вы можете предложить в дополнение к существующим?
2. Какие механизмы представляются Вам наиболее эффективными?
3. Имеете ли Вы опыт знакомства с этическими кодексами, социальными аудитам и т.д.?

4. В чем разница в целях внутреннего и внешнего контроля за соблюдением этического кодекса организации (или иного документа, регулирующего мораль)?
5. Каковы ваши прогнозы на развитие документационного обеспечения (кодексы, правила внутреннего распорядка и т.д.)?

Практическое задание:

Разработка проекта этического кодекса организации, где студент проходит учебную практику.

## 2.2 Распределение часов по курсу

Наименование темы	Количество часов	
	Практические занятия	СРС
1. Природа и сущность этики деловых отношений	1	
2. Этика деятельности организации.	1	
3. Этика деятельности руководителя	2	2
4. Деловое общение и управление им	2	2
5. Вербальное общение.	2	2
6. Невербальное общение.	2	2
7. Дистанционное общение.	2	2
8. Манипуляции в общении	2	2
9. Правила деловых отношений	4	2
10. Этикет делового человека	4	2
11. Особенности деловых отношений мужчины и женщины	2	2
12. Рабочее место и служебное помещение.	1	1
13. Этикет деловых отношений.	6	4
14. Презентации и нормы делового этикета.	2	2
15. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.	2	2
16. Механизмы внедрения этических норм в современные деловые отношения.	1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>	<b>28</b>

### Задания для практических занятий:

Используя ключевые слова в описании поведения типов личности определите, к какому этическому типу личности относитесь вы и ваши коллеги по группе (Крегер О, Тьюсон Дж.М. Типы людей и бизнес: Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе. М., 1995; Спивак В.А. Корпоративная культура. СПб., 2001. С. 204 — 205).

<b>КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА В ОПИСАНИЯХ ПОВЕДЕНИЯ ТИПОВ ЛИЧНОСТЕЙ</b>	
<b>ТИП E — ЭКСТРАВЕРСИЯ</b>	<b>ТИП I — ИНТРОВЕРСИЯ</b>
<b>Общительный</b> <b>Взаимодействие</b> <b>Внешнее проявление</b> <b>Шипота</b> <b>Экстенсивное</b> <b>Обширные связи</b> <b>Расходование энергии</b> <b>Внешнее проявление эмоций</b> <b>Сначала говорят, потом думают</b> <b>Не любят величия</b> <b>Любят получать</b> <b>публичную похвалу</b>	<b>Замкнутый</b> <b>Сосредоточенность</b> <b>Внутренняя жизнь</b> <b>Глубина</b> <b>Интенсивное</b> <b>Ограниченные связи</b> <b>Сохранение энергии</b> <b>Внутренняя реакция</b> <b>Сначала думают, потом говорят</b> <b>Любят величие</b> <b>Похвала настораживает</b>
<b>ТИП S — СЕНСОРНЫЙ, РЕАЛЬНЫЙ</b>	<b>ТИП N — ИНТУИТИВНЫЙ</b>
<b>Закономерный</b> <b>Настоящее</b> <b>Реалистичный, конкретный</b> <b>Трудная работа</b>	<b>Случайный</b> <b>Будущее</b> <b>Концептуальный, глобальный, общий</b>
<b>Факты</b> <b>Земной</b> <b>Практичный</b> <b>Точный</b> <b>Есть реальные факты — есть предмет для обсуждения</b>	<b>Вдохновение</b> <b>Теории, взаимосвязи</b> <b>Палящий в облаках</b> <b>Оригинальный</b> <b>Общее впечатление</b> <b>Что было бы, если бы...</b>
<b>ТИП T — МЫСЛИТЕЛЬНЫЙ</b>	<b>ТИП F — ЧУВСТВУЮЩИЙ</b>
<b>Объективный</b> <b>Твердый</b> <b>Законы</b> <b>Стоять на своем</b> <b>Справедливый</b> <b>Четкость</b> <b>Аналитический</b> <b>Установка</b> <b>Беспристрастный</b>	<b>Субъективный</b> <b>Мягкосердечный</b> <b>Обстоятельства</b> <b>Убеждение</b> <b>Гуманный</b> <b>Гармония</b> <b>Чуткий</b> <b>Общечеловеческие ценности</b> <b>Причастный</b>
<b>ТИП J — РЕШАЮЩИЙ</b>	<b>ТИП P — ВОСПРИНИМАЮЩИЙ</b>
<b>Урегулирование</b> <b>Решено</b> <b>Неменяющийся</b> <b>Управлять</b> <b>Закрытость</b> <b>Спланированный</b> <b>Структура</b> <b>Определенный</b> <b>Предельный Срок</b>	<b>Нерешенность</b> <b>«Поживем-увидим»</b> <b>Гибкий</b> <b>Адаптироваться</b> <b>Открытость</b> <b>Неокончательный</b> <b>Поток</b> <b>Ориентировочный</b> <b>«Что еще за срок»</b>

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭТИКЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

<p><b>ТИП Е.</b> Если вы — тип Е, то нужно выслушать человека, не перебивать, не ввязываться в спор, не спешить давать поверхностные советы</p>	<p>Если другой — тип Е, помогите ему определиться, задав конкретные вопросы</p>
<p><b>ТИП I.</b> Если вы — тип I, проявите внимание к переживаниям другого, посочувствуйте, но не уносите чужие проблемы с собой, не переживайте их наедине</p>	<p>Если другой — тип I, помните, что ему трудно делиться мыслями. Следует ему помочь раскрыться, создать соответствующую атмосферу. Если экстраверт склонен к преувеличениям, то интроверт — к преуменьшениям</p>
<p><b>ТИП S.</b> Если вы — тип S, не давайте другим отклоняться в сторону, требуйте подробностей, фактов, убедитесь, что вопрос решаем, а проблема — в вашей компетенции</p>	<p>Если другой — тип S, то он может воспринять этическую ситуацию вне контекста, не заметить вариантов, интерпретировать ситуацию негативно. Задача — показать, что не все плохо, вернуть его на твердую почву</p>
<p><b>ТИП N.</b> Роль типа N — обращать внимание на масштабные явления, видеть судьбу компании в перспективе и в связи с этим обнаруживать возможные варианты. Принадлежащие к интуитивному типу поведения — преобразователи мира, могут увидеть выход в безнадежной (по мнению других) ситуации</p>	<p>Если другой — тип N, то, вероятно, он уже много чего напридумывал вокруг проблемы, и надо дать ему возможность разобраться, получить дополнительную информацию, стать на реальную почву, упростить ситуацию</p>
<p><b>ТИП Т.</b> Если вы — тип Т, помогите другим разобраться, в чьей компетенции эта этическая проблема, а также сохранить объективность, логичность, реализм</p>	<p>Если другой — тип Т, то следует ему напомнить, какими последствиями для других чревато его решение, какие у него самого были ощущения в подобном положении, чтобы он лучше обдумывал последствия</p>
<p><b>ТИП F.</b> Если вы — тип F, постарайтесь не спасать другого от этической проблемы, не брать все на себя, не навязывать своей системы ценностей, но и не отказываться от нее. Следует остаться объективным и отстраненным, но высказав, как бы вы себя чувствовали на его месте, вы можете помочь другому -</p>	<p>Если другой — тип F, то в ситуации этической проблемы он может быть противоречив, вносить много личного, следует помочь ему разобраться, с кем из близких это связано, быть тактичным, но твердым</p>
<p><b>ТИП J.</b> Если вы — тип J, избегайте стремления разделаться с ситуацией и с виновными быстро. Лучше продумать хотя бы приблизительный план .</p>	<p>Если другой — тип J, то он придет с готовым планом, пакетом решений. Следует поспорить с ним, рассмотреть другие варианты и обстоятельства</p>
<p><b>ТИП Р.</b> Если вы — тип Р, не давайте другим рубить сплеча, покажите возможные альтернативы, но умейте вовремя остановиться, дайте высказаться и другим</p>	<p>Если другой — тип Р, то он преподнесет этическую проблему туманно, возможно, смещав с другими проблемами. Следует помочь ему сосредоточиться на истинной проблеме, быть определенным и последовательным, довести дело до конца, проконтролировать исполнителя</p>

ТЕСТ «ОЦЕНКА УРОВНЯ ЭТИЧНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ» (Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. М., 2001. С. 124 — 126).

Оцените утверждение и подсчитайте результаты.

1. Не следует ожидать, что рабочие будут сообщать о своих ошибках руководству сс-с-нс-снс
2. Бывают случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом сс-с-нс-снс
3. Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчетности, поэтому иногда необходимо давать примерные цифры сс-с-нс-снс
4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства сс-с-нс-снс  
Нам всегда следует поступать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий сс-с-нс-с
6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время—ничего страшного в этом нет сс-с-нс-снс
7. Иногда целесообразно задавать цели, немного, превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников сс-с-нс-снс
8. Я бы раскрыл «желательную» дату отгрузки заказов, чтобы заполучить этот заказ сс-с-нс-снс
9. Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется организация сс-с-нс-снс
10. Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому Цель обычно оправдывает средства, которые мы применили сс-с-нс-снс
11. Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или легкая деформация политики организации, я дам на это разрешение сс-с-нс-снс
12. Без нарушения политики организации и существующих инструкций жить совершенно невозможно сс-с-нс-снс
13. Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировалась «нехватка», а не «излишки» сс-с-нс-снс



- 14.Использовать время от времени копировальную технику организации для личных или местных целей вполне приемлемо сс-с-нс-снс
- 15.Унести домой то, что является собственностью организации (карандаши, бумага, ленты для пишущих машин и т. д.), — приемлемая дополнительная льгота сс-с-нс-снс
- 16.Если есть возможность работать по совместительству в организации конкурента, то это частное дело работника и вполне приемлемо сс-с-нс-снс
- 17.Заниматься посторонними или своими личными делами в помещении организации в рабочее время — допустимо, если это не вредит организации, не снижает ее доходы сс-с-нс-снс
- 18.Предложить лицам, ответственным за закупки ваших товаров, выгодную работу, сделку — допустимо сс-с-нс-снс
- 19.Принять подарки, деньги от другой организации вполне допустимо сс-с-нс-снс
- 20.Клевета, ложь, пренебрежительное замечание о конкурентах допустимы, если они сделаны в интересах организации сс-с-нс-снс
- 21.Принцип «взаимосвязи» или «ты мне — я тебе» вполне допустим и укрепляет отношения с партнерами сс-с-нс-снс
- 22.Обманывать коллег, делать ложные заявления в целях организации допустимо сс-с-нс-снс
- 23.Если нужно, то можно использовать мощь организации для запугивания или угроз по отношению к конкурентам с целью добиться своего сс-с-нс-снс
- 24.Предъявить организации счет за несведённые обеды, неизрасходованные бензин, неиспользованные авиабилеты допустимо и является маленькой добавкой к личному доходу сс-с-нс-снс
- 25.Угрозы по отношению к наемным работникам в целях решения задач организации допустимы сс-с-нс-снс
- 26.Использование грубости и насилия по отношению к подчиненным в случае крайней необходимости допустимо сс-с-нс-снс
- 27.Ношение оружия на территории организации с согласия администрации допустимо сс-с-нс-снс

28. Сексуальные домогательства на территории организации не являются слишком грубым нарушением этических отношений  
сс-с-нс-снс
29. Запугивание подчиненных в интересах повышения уровня дисциплины допустимо  
сс-с-нс-снс
30. Работать и не нарушать законодательство невозможно  
сс-с-нс-снс
31. Дискриминация по признакам цвета кожи, религии, возраста, национальности, инвалидности, стажа работы может быть допустима с различными оговорками  
сс-с-нс-снс

Если вы набрали баллов в сумме:

- 10—20** — высокий этический уровень;  
**21—30** — приемлемый этический уровень;  
**31—48** — средний этический уровень;  
**49—61** — требуется моральное совершенствование;  
**62—79** — происходит быстрое соскальзывание в пропасть;  
**Свыше 80** — охраняйте ценности от самого себя.

**РОЛЕВАЯ ИГРА «ПРИГЛАШЕНИЕ К РАЗГОВОРУ»** (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 0,5 часа.

Цель: отработка приемов установления контакта в отношениях «начальник-подчиненный», осознание значения первоначального взаимодействия в последующем общении, осознание стереотипов общения «начальник-подчиненный» и их последствий в общении.

Материалы: видеотехника.

Ведущий образует 2-3 пары участников и дает им инструкцию: «Один из вас - начальник, другой - подчиненный. Некоторое время назад работнику было поручено важное задание. Пока неизвестно, выполнил он его или нет. Начальник хочет выяснить это». Дальнейшие действия обоих участников строятся на основе импровизации. Обсуждение и анализ поведения играющих проводятся с использованием вопросов: «Что вы чувствовали во время того или иного действия партнера?», «Как повлияли ваши чувства на дальнейший ход беседы?», «Как подействовала ваша роль на стиль вашего поведения и почему?»

РОЛЕВАЯ ИГРА «КОНФЛИКТ» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 0,5 часа.

Цель: расширение опыта взаимодействия в условиях конфликта, обучение навыкам аргументации в споре.

Материалы: видеотехника.

Играют тройки добровольцев, один из которых - «руководитель», двое - «подчиненные», которые оспаривают друг у друга какие-нибудь преимущества. Например, спор может возникнуть из-за того, кому идти в очередной отпуск летом, или кому купить автомобиль по льготной цене, или по любой другой причине. Цель руководителя - по возможности разрешить конфликт, огладить его, цель конфликтующих - вывести конфликт наружу и победить. Можно обыграть эту ситуацию двумя группами участников. Вопросы для обсуждения: «Какие приемы использовал руководитель, чтобы разрешить конфликт, насколько они оказались удачными?», «Насколько аргументированно вели спор подчиненные, удалось ли кому-нибудь выиграть и почему?»

ТЕСТ «ОЦЕНКА УРОВНЯ ОРГАНИЗОВАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ» (Казанцев А.К., Подлесных В.И., Серова Л. С. Практический менеджмент: В деловых играх, хозяйственных ситуациях, задачах и тестах: Учеб. пособие. М.. 1999. С. 345 — 349; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 88-91).

Предлагаемый тест является не только инструментом проверки личной организованности руководителей или специалистов, но и средством, которое может побудить к постижению секретов самоорганизации, к выработке организационных навыков, организационной культуры.

Оценка уровня организованности проводится на основании обработки полученных ответов с помощью специальной шкалы балльных оценок. При ответе на вопросы из ряда предлагаемых вариантов ответов следует выбрать только один.

1. Есть ли у вас главные, основные цели в жизни, к достижению которых вы стремитесь?
  - а) у меня есть такие цели;
  - б) разве нужно иметь какие-то цели? Ведь жизнь изменчива;
  - в) у меня есть главные цели, и я подчиняю жизнь их достижению;

- г) цели у меня есть, но моя жизнь и деятельность не способствуют их достижению.
2. Составляете ли вы план работы дел на неделю, используя для этого еженедельник, спецблокнот, тайм-менеджер и пр.?
- а) да;
  - б) нет;
  - в) не могу сказать ни «да», ни «нет», так как мысленно намечаю главные дела, а план на текущий день в лучшем случае излагаю на листке бумаги;
  - г) пробовал составлять план, используя еженедельник, но понял, что это ничего не дает.
3. Отчитываете ли вы себя за невыполнение намеченного на неделю, на день?
- а) да, когда вижу свою вину, лень, неповоротливость;
  - б) да, несмотря ни на какие объективные и субъективные препятствия;
  - в) сейчас и так все ругают друг друга, зачем же еще отчитывать себя;
  - г) придерживаюсь правила: что удалось сделать сегодня — хорошо, не удалось — выполню, может быть, в другой раз.
4. Как вы ведете свою записную книжку с телефонами деловых людей, знакомых, родственников, приятелей и т. д.?
- а) я—хозяин своей записной книжки, как хочу, так и веду, если понадобится телефон — обязательно найду;
  - б) часто меняю записные книжки с номерами телефонов, так как нещадно их эксплуатирую. При перезаписи телефонов стараюсь все делать по «науке», однако затем сбиваюсь на произвольную запись;
  - в) запись телефонов, фамилий веду «почерком настроения». Считаю что был бы записан телефон, фамилия, а на какой странице, в каком виде — не слишком важно;
  - г) использую общепринятую систему: в соответствии с алфавитом записываю фамилию, номер телефона, если надо — дополнительные сведения.
5. Каковы ваши принципы месторасположения вещей на рабочем месте?
- а) каждая вещь лежит там, где ей хочется;
  - б) каждой вещи — свое место;
  - в) периодически навожу порядок, затем кладу вещи куда придется, чтобы не загружать голову «месторасположением». Спустя какое-то время снова навожу порядок;

- г) считаю, что данный вопрос не имеет отношения к самоорганизации.
6. Можете ли вы по истечении дня сказать, где, сколько и по каким причинам вам пришлось напрасно потерять время?
- а) могу;
  - б) могу сказать о рабочем времени;
  - в) если бы потери времени обращались в деньги, тогда бы я их считал;
  - г) всегда хорошо представляю;
  - д) не только представляю, но и знаю приемы сокращения потерь времени.
7. Каковы ваши действия, когда на совещании начинается «переливание из пустого в порожнее»?
- а) обращаю внимание только на существенное;
  - б) ничего не подделаешь, так бывает всегда;
  - в) погружаюсь в небытие;
  - г) занимаюсь своими делами.
8. Предположим, вам предстоит выступить с докладом. Будете ли вы уделять внимание не только содержанию доклада, но и его продолжительности?
- а) уделю внимание только содержанию доклада. Думаю, что продолжительность нужно определить приблизительно. Если содержание интересно, дадут дополнительное время;
  - б) в равной степени.
9. Стараетесь ли вы использовать каждую минуту для исполнения намеченных дел?
- а) стараюсь, но не всегда получается (упадок сил, плохое настроение и пр.);
  - б) не стремлюсь к этому;
  - в) зачем, ведь время не обгонишь;
  - г) стараюсь, несмотря ни на что.
10. Какую форму фиксирования наиболее важных поручений, заданий, просьб вы используете?
- а) запись в ежедневнике: что и к какому сроку;
  - б) фиксирую наиболее важные поручения в ежедневнике, мелочь стараюсь запоминать;
  - в) стараюсь запоминать поручения, так как это тренирует память, однако память меня часто подводит;
  - г) придерживаюсь принципа «обратной памяти»: пусть помнит тот, кто дает поручение. Если поручение нужно, то о нем не забудут.
11. Какая у вас точность посещений деловых встреч, заседаний, собраний?

- а) прихожу раньше на 5—7 мин.;
- б) прихожу вовремя, к началу;
- в) как правило, опаздываю;
- г) всегда опаздываю, хотя стараюсь приходить раньше или вовремя;
- д) если бы издали пособие «Как не опаздывать», я научил ся бы не опаздывать;

12. Какое значение вы придаете своевременности выполнения заданий, поручений, просьб?

- а) считаю, что своевременность выполнения — один из важнейших показателей умения работать. Однако кое-что мне всегда не удается сделать вовремя;
- б) лучше немного затянуть выполнение задания;
- в) предпочитаю поменьше рассуждать и выполнять задание в срок;
- г) исполнительность наказуема (дадут новое поручение)

13. Предположим, вы обещали помочь другому человеку, но обстоятельства изменились таким образом, что выполнить обещанное затруднительно. Как вы поступите?

- а) сообщу об изменении обстоятельств и невозможности выполнить обещание;
- б) постараюсь сказать правду и пообещаю при возможности выполнить;
- в) буду стараться выполнить обещание. Выполню — хорошо, не выполню — не беда, сошлюсь на изменение обстоятельств;
- г) ничего не сообщу, выполню во что бы то ни стало

#### БАЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ:

Номера вопросов	Варианты ответов и оценка их в баллах				
	А	Б	В	Г	Д
1	4	0	6	2	-
2	6	0	3	0	-
3	4	6	0	0	-
4	0	0	0	6	-
5	0	6	0	0	-
6	2	1	0	4	6
7	3	0	0	6	-
8	2	6	-	-	-
9	3	0	0	6	-
10	6	3	1	0	-
11	6	6	0	0	0
12	3	0	6	0	-
13	2	0	0	6	-

## РЕЗУЛЬТАТ

**72-78 баллов.** Вы организованный руководитель. Единственный совет не останавливайтесь на достигнутом, развивайте самоорганизацию.

**63-71 балла.** Вы считаете самоорганизацию неотъемлемой частью своего «я». Это дает вам несомненные преимущества перед людьми, которые призывают организацию «под ружье» в случае крайней необходимости. Тем не

менее вам необходимо внимательнее присмотреться к организации личной работы.

**Менее 63 баллов.** Ваш образ жизни, окружение научили вас быть кое в чем организованным. Организованность то проявляется в ваших действиях, то исчезает. Это признак отсутствия четкой системы самоорганизации. Постарайтесь проанализировать свои действия, расходы своего времени, технику личной работы.

ТЕСТ «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ВЛИЯТЬ НА ДРУГИХ ЛЮДЕЙ» (Секреты умелого руководителя / Сост. И.В. Липсиц. М, 1991. С. 79 — 81; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 139-141).

Есть ли у вас способность влиять на других людей, можете ли вы повести их за собой или вам надо тщательно развивать эту способность? В поисках этого ответа вам поможет предлагаемый далее тест.

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля? -"
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему самых интимных переживаний?
4. Как быстро вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться действительно выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?

9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни?
10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник (или кто-то весьма авторитетный) в чем-то не прав?

### КЛЮЧ

Ответ	Номера вопросов												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Да	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
Нет	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

### РЕЗУЛЬТАТ

**35 — 65 баллов.** Вы человек, который обладает великолепными задатками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине, думать только о себе, наоборот, он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены даром убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

**Мерее 35 баллов.** Увы, хотя вы часто бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должны быть подчинены строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам, а ход ее должен быть вполне предсказуем. Вы не любите ничего делать «через силу». При этом вы часто бываете слишком сдержанны, не только не достигая из-за этого желанной цели, но и часто оказываясь неправильно понятым.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ УПРАЖНЕНИЕ «ТИПЫ ВЫСТУПЛЕНИЙ»

(Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003).

Время: 1 час.



Цель: отработка на практике приемов и техник различных видов публичного выступления, развитие навыка общения с аудиторией.

Материалы: видеотехника.

Эту процедуру можно проводить со всеми участниками группы, а можно отобрать 6-9 человек. Предварительно готовятся списки тем выступления, сгруппированных по типам: сообщение-информирование, сообщение-убеждение, сообщение-побуждение. Каждое сообщение не должно занимать более 3 мин. После того как сделано последнее сообщение, ведущий организует групповое обсуждение выступлений с учетом материалов лекции, прочитанной им перед выполнением упражнения.

ТЕСТ «УМЕНИЕ ИЗЛАГАТЬ СВОИ МЫСЛИ» (Психологические аспекты подбора и проверки персонала / Сост. НЛ. Литвинцева. С. 295 — 296; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 164-165).

Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на предложенные вопросы.

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре слушателя?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Достаточно ли лаконичны ваши распоряжения?
5. Если слушатель не задает вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было неясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы слушатели всегда соглашались с вами?

13.Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?

14.Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?

15.Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

16.Делаете ли вы паузы для обдумывания?

### КЛЮЧ

Вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на 5,11,12,13-й вопросы и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы. Подсчитайте количество баллов.

### РЕЗУЛЬТАТ

12 — 16 баллов: отличный; 10 — 12 баллов: средний; Менее 9 баллов: плохой.

**РОЛЕВАЯ ИГРА «УВЕРЕННОСТЬ-БЕСПОКОЙСТВО»** (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 30 мин.

Цель: тренировка уверенности, анализ жестов и телодвижений, отражающих внутреннее беспокойство и, наоборот, спокойствие.

Материалы: видеотехника.

Начинающий журналист берет интервью у самого влиятельного и вероятного претендента на пост президента страны. Последнее телеинтервью перед выборами. Если журналисту удастся сделать яркий репортаж, задав острые вопросы и сбив налет самоуверенности с собеседника, он прославится. Претендент же должен не поддаваться провокациям, а показать свою силу и характер.

**ТЕСТ «ЧТО ВАМ ГОВОРЯТ МИМИКА И ЖЕСТЫ?»** (Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. М., 1998. С. 466 — 467; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 193-197).

Для выполнения теста выберите один из вариантов ответов на перечисленные вопросы и зафиксируйте соответствующие баллы.

1. Вы считаете, что мимика и жесты:

- а) выражают душевное состояние человека в данный момент;  
 б) дополняют его речь;  
 в) выдают его с головой (а — 2; б — 4; в — 3).
2. Являются ли мимика и жесты женщин более выразительными, чем у мужчин:  
 а) да;  
 б) нет;  
 в) не знаю (а — 1; б — 3; в — 0).
3. Как вы здороваетесь с близкими людьми:  
 а) радостно кричите «привет!»;  
 б) обмениваетесь рукопожатиями;  
 в) слегка обнимаете друг друга;  
 г) приветствуете сдержанным движением руки;  
 д) целуете друг друга в щеку  
 (а - 4; б - 4; в - 3; г - 2; д - 4).
4. Какие жесты и движения в мире означают одно и то же:  
 а) качание ногами;  
 б) кивание головой;  
 в) наморщивание носа;  
 г) наморщивание лба;  
 д) подмигивание;  
 е) улыбка (а — 0; б — 0; в — 1; г — 1; д - 0; е — 1).
5. Какая часть тела выразительнее всего:  
 а) ступни;  
 б) ноги;  
 в) руки;  
 г) кисти рук;  
 д) плечи (а — 1; б — 2; в — 3; г — 4)
6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна? (дать два варианта ответа):  
 а) лоб;  
 б) брови;  
 в) глаза;  
 г) нос;  
 губы;  
 углы рта (а — 2; б — 1; в — 3; г — 2; д — 0; е — 0).
7. При виде своего отражения на что вы обращаете внимание прежде всего:  
 а) как сидит одежда;  
 б) в каком состоянии прическа;  
 в) каковы поза или походка;  
 г) какова осанка;

- д) ни на что (а — 1; б — 3; в — 3; г — 3; д — 2).
8. Что вы думаете, если партнер часто прикрывает лицо рукой:
- а) ему есть, что скрывать;
  - б) у него некрасивые зубы;
  - в) он чего-то стыдится (а — 3; б — 1; в — 1).
9. У партнера вы прежде всего обращаете внимание на:
- а) глаза;
  - б) рот;
  - в) руки;
  - г) позу (а -г- 3; б — 2; в — 2; г — 1).
10. Если собеседник отводит глаза, по-вашему, это признак:
- а) нечестности;
  - б) неуверенности в себе;
  - в) собранности (а — 3; б — 2; в — 1).
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:
- а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю (а — 0; б — 3; в — 1).
12. Почему мужчины первыми заговаривают с женщинами:
- а) так принято;
  - б) они улавливают неосознанное желание женщин;
  - в) они смелые и не боятся получить «от ворот поворот» (а-1; б-4; в-2).
13. Чему больше верить при несоответствии жестов и слов:
- а) словам;
  - б) жестам;
  - в) ничему (а — 0; б — 4; в — 3)
14. Почему поп-звезды посылают публике сигналы:
- а) фиглярничают;
  - б) «заводят»;
  - в) выражают свое настроение (а-4; б-2; в-0).
15. Смотря в одиночестве фильм ужасов, вы:
- а) спокойны;
  - б) реагируете каждой клеткой своего тела; в) закрываете глаза в самых страшных местах (а-4; б-0; в- 1).
16. Можно ли контролировать свою мимику:
- а) да;
  - б) нет;
  - в) кое-что (а — 0; б — 2; в — 1).

17. При интенсивном флирте вы изъясняетесь преимущественно:
- а) глазами;
  - б) руками;
  - в) словами (а — 3; б — 3; в — 1).
18. Считаете ли вы, что большинство жестов:
- а) подсмотрены и заучены;
  - б) передаются по наследству;
  - в) заложены природой (а — 2; б — 4; в — 0).
19. Признаком чего является борода:
- а) мужественности;
  - б) скрытия недостатков;
  - в) лени (а — 3; б — 2; в — 1).
20. Отличаются ли друг от друга правая и левая части лица:
- а) да;
  - б) нет;
  - в) только у пожилых (а — 4; б — 0; в — 2).

## РЕЗУЛЬТАТ

**Более 55 баллов.** У вас отличная интуиция и способность понимать других без слов, но опасайтесь поспешных выводов..

**34 — 55 баллов.** Вы неплохо интерпретируете мимику и жесты, но иногда слишком буквально, что затрудняет общение

**Менее 34 баллов.** Язык мимики и жестов для вас — «китайская грамота»; потренируйте наблюдательность.

СИТУАЦИЯ «СОСТАВЛЕНИЕ ОБЪЯВЛЕНИЯ ОБ ИМЕЮЩЕЙСЯ ВАКАНСИИ» (Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С.205-206).

**Исходные данные и постановка задачи.** Агентству по подбору персонала требуется ассистент специалиста по подбору персонала. Необходимо составить объявление об имеющейся вакансии.

**Методические указания.** В объявлении необходимо указать вакантную должность, дать краткую характеристику организации, изложить обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда для данной должности. Указать телефон, факс для передачи резюме.

СИТУАЦИЯ «СОСТАВЛЕНИЕ РЕЗЮМЕ» (Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С.206-207).

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

Необходимо составить резюме по нижеприведенной схеме.

### **Ф.И.О. адрес, телефон**

**Личные сведения**      Возраст  
Семейное положение      **Цель**      Опишите, на какую  
должность Вы претендуете.

Ваши пожелания по поводу будущей работы      **Образование в обратном хронологическом порядке**

19xx—19xxгг.

(укажите год окончания) название организации

- Факультет, основные дисциплины
- Укажите также любое дополнительное образование

**Опыт работы в обратном хронологическом порядке**

19xx—19xxгг. название организации

- Должность, Основные обязанности, укажите ино-  
странные языки, которыми Вы владеете и уро-  
вень их знания

### **Навыки работы на компьютере**

Укажите программное обеспечение, которым Вы владеете

**Дополнительные сведения**

- Наличие водительских прав
- Общественная деятельность

**Интересы**

РОЛЕВАЯ ИГРА «СИМПАТИЯ-АНТИПАТИЯ» (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 30 мин.

Цель: анализ и освоение приемов завоевания симпатии собеседника, развитие способности диагностировать проявления симпатии и антипатии.

Материалы: видеотехника.

Ведущий определяет две пары добровольцев, которым предстоит показать этюд: «Презентация»: энергичный предприниматель должен вызвать интерес к своим идеям и добиться их поддержки у богатого бизнесмена.

Участникам предлагается импровизировать, разыгрывая ситуацию, пока ведущий не сочтет ее логически законченной. Анализ в группе ведется с помощью видеозаписи и ответов участников на вопросы: «Какие чувства вызывали у вас действия партнера?», «Какие приемы вы использовали, чтобы добиться своего?», «Как вы оцените эффективность общения с точки зрения симпатии - антипатии?» и т. п.

**РОЛЕВАЯ ИГРА «СОВЕЩАНИЕ»** (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 1 час.

Цель: развитие умения организовывать и проводить совещания, экспериментирование участников со своим поведением, обучение приемам мотивирования участников с различными установками.

Материалы: видеотехника.

Каждый выбирает волнующую его тему, серьезную (задачи на перспективу, отчет) или шутовую (существуют ли инопланетяне, верить ли астрологии). Последовательно как можно большее количество участников исполняют роль организатора совещания, остальные члены группы работают в заранее определенной роли. Роли можно выбрать любые: «болтун», «зануда», «справедливый», «критик», «оппозиционер», «поддерживающий» и т. д. Каждый самостоятельно определяет свою роль и записывает ее на листок, который не показывает другим. Выступающий, он же ведущий совещание, начинает совещание маленьким докладом (3-5 мин), после чего остальные участники делают замечания, выдвигают возражения, реплики и предложения с позиций своих ролей. Члены группы на этом этапе получают возможность экспериментировать в рамках заданного стиля поведения, почувствовать преимущества и недостатки различных ролей.

После каждого эпизода члены группы в специальной таблице определяют роли участников совещания. Дальнейшее обсуждение (по окончании всех совещаний) выясняет совпадения и различия в определении ролей. Просматривается видеозапись, оценивается успешность проигрывания каждой роли, определяются победители (те, у кого наибольшее количество совпадений). Ведется анализ методов организации работы группы, процессов групповой динамики. Подводятся итоги.

**РОЛЕВАЯ ИГРА «ЗАБАСТОВКА»** (Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии /под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003). В р е м я: 1 час.

Цель: развитие навыка регулирования конфликтных ситуаций, освоение приемов и методов поведения в экстремальных ситуациях, обучение правилам ведения переговоров в экономической сфере.

Материалы: видеотехника.

Ведущий объявляет о начале заседания по поводу чрезвычайного происшествия: существует опасность социального конфликта и необходимо разработать меры по его разрешению. На заседании присутствуют эксперты-специалисты в вопросах социального конфликта, представители «стачечного комитета», а также представители всех «министерств» и «ведомств», заинтересованных в решении проблемы. Группе дается 15 мин на то, чтобы определить, кто какую роль будет исполнять. После доклада экспертов заседание начинается. Председатель организует обсуждение: каждый присутствующий представляется и высказывает свою точку зрения на данную проблему, после чего перед комиссией ставится задача разработать предложения и найти компромисс. Цель заседания - предотвратить забастовку. Время для работы 25 мин.

После завершения заседания проводится обсуждение самой работы с использованием видеозаписи. Подводятся итоги: формулируется свод удачных и неудачных приемов ведения переговоров и достижения цели, обсуждаются преимущества и недостатки различных стратегий ведения переговоров, успешные и неуспешные стили поведения.

ТЕСТ «КАКОЙ ВЫ СОБЕСЕДНИК» (Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. С. 342 — 343; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 267-270).

Оцените свою способность слушать собеседника. С этой целью:

- 1) внимательно ознакомьтесь с предлагаемыми вариантами ситуаций
- 2) отметьте в ней ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение, досаду и раздражение при беседе с любым человеком (товарищем, непосредственным руководителем, случайным собеседником и т. д.);
- 3) подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение (25 ситуаций — 100%);
- 4) сделайте выводы; -
- 5) подумайте о путях совершенствования своей способности слушать собеседника.

1. Собеседник не дает шансов высказаться. У меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.



3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с собеседником часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова.
6. Собеседник не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Чтобы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.  
Собеседник при разговоре сосредоточен, но занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. п., и я твердо уверен в том, что он при этом невнимателен
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит..
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда я захожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросами: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

### РЕЗУЛЬТАТ

Если процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:

70—100% — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и стараться научиться слушать.

40—70% — вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам не хватает некоторых достоинств хорошего собеседника, поэтому избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10—40% — вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи — и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0—10% — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

ТЕСТ «ВАШЕ ОТНОШЕНИЕ К КРИТИКЕ (Умнов В.И. Я и работа: Тесты. С. 40; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 271-274).

На каждый из вопросов теста выберите один из предложенных вариантов ответа: всегда, часто, иногда, никогда.

1. Как часто, на ваш взгляд, вас критикует начальник?
2. Как часто, вы считаете, критика бывает несправедливой?
3. Вы как-то проявляете внешне свою реакцию на критику?
4. Вы вступаете в дискуссию с начальником, когда он вас критикует?
5. После того как вы выслушали претензии к своей работе, вы переделываете ее?
6. Вы переживаете из-за критики по рабочим вопросам?
7. Часто ли критика со стороны руководства касается лично вас, а не рабочих моментов?

8. Вы принимаете к сведению критику или же следующий проект делаете в том же духе, что и прежний?

9. Вы в состоянии продолжать нормально и спокойно работать после того, как выслушали критику начальства в свой адрес?

Вас критикуют в присутствии других сотрудников или вышестоящего начальства?

КЛЮЧ

Номер вопроса	Всегда	Часто	Иногда	Никогда
1	1	2	3	4
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4
4	4	3	2	1
5	1	2	3	4
6	1	2	3	4
7	1	2	3	4
8	1	2	3	4
9	4	3	2	1
10	1	2	3	4

## РЕЗУЛЬТАТ

**10—17 баллов.** Вы — весьма мнительная натура, постоянно сомневаетесь во всем. К критике относитесь крайне болезненно, вам постоянно кажется, что вас просто хотят унижить, хотя и не исключено, что иногда бывает именно так. Но чаще любая критика в ваш адрес способна привести в состояние, близкое к суициду. Постарайтесь проанализировать свои действия, свою работу, возможно, что-то вы действительно делаете не очень хорошо. И даже если вас снова начнут критиковать, прежде чем падать в обморок, попробуйте вместе со своим начальником проанализировать всю работу и выявить те моменты, которые подверглись критике с его стороны.

**18—32 балла.** Вы — золотая середина. В большинстве случаев вы совершенно нормально и адекватно реагируете на критику в свой адрес. Не бойтесь вступать в дискуссию с начальством по поводу того, что не понравилось в вашей работе и смотреть правде в глаза, какой бы она ни была. Это абсолютно правильно. Вы — человек решительный и уравновешенный, хотя некоторая доля переживаний и вам не чужда. Как всякий нормальный человек, вы бываете в подавленном состоянии после разноса у начальства. Но ваши крепкие нервы всегда служили вам хорошую службу, рассчитывайте на них и впредь.

**33—40 баллов.** Вы — образец невозмутимости и безразличия. Вы настолько спокойны и уверены в себе, что вас просто невозможно вывести из этого, состояния. Любые упреки и критику в свой адрес вы воспринимаете совершенно спокойно и равнодушно. С одной стороны, это, конечно, неплохо и вашим железным нервам можно только позавидовать. Но, с другой — нельзя же быть до такой степени непробиваемым. Ведь иногда и критика бывает полезна, особенно, если справедлива. Такая критика направлена на то, чтобы помочь вам избавиться от тех или иных недостатков в вашей работе, чтобы сделать ее более квалифицированной и качественной. Так что подумайте, может быть, стоит хоть иногда прислушиваться к критическим замечаниям, которые исходят в ваш адрес со стороны начальства.

ТЕСТ «МОЯ ТАКТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ» (Власова Н.И. И проснешься боссом... М., 1994. С. 184 — 185; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: ИНФРА-М, 2005. С. 270-271).

Выберите ответы «а» или «б».

1. а) Обычно я настойчиво добиваюсь своего.  
б) Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
2. а) Я пытаюсь избежать неприятностей.  
б) Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. а) Мне неприятно отказываться от своей точки зрения,  
б) Я всегда стараюсь войти в положение другого человека.
4. а) Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми,  
б) Разногласия всегда волнуют меня.
5. а) Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения,  
б) Всегда следует доказывать свою точку зрения.
6. а) Всегда следует искать общие точки зрения.  
б) Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. а) Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.  
б) Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
8. а) Я обычно пытаюсь убедить других людей.  
б) Чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.
9. а) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы,  
б) Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника
10. а) Я отстаиваю свою позицию до конца.

б) Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

## РЕЗУЛЬТАТ

Определите совпадения:

П (противоборство) — 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а.

С (сотрудничество) — 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

### ТЕСТ «КАК ВЫ ВЕДЕТЕ СЕБЯ В НОВОЙ ОБСТАНОВКЕ?»

(Умнов В.И. Я и работа: Тесты. С. 11—18; Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. С. 330-332).

Из данных вариантов ответа выберите наиболее подходящий для вас.

1. Вы впервые пришли на новое рабочее место. Какой коллектив вы предпочли бы увидеть?
  - а) достаточно молодой, предпочтительнее противоположного пола, который отнесся бы к вам снисходительно;
  - б) вашего возраста, который сразу же начинает прицеливаться к вам;
  - в) сотрудников преимущественно пожилого возраста, достаточно угрюмых, постоянно занятых «важными» делами и всем своим видом показывающих, что вы вносите определенного рода дискомфорт в их сплоченное существование.
2. Вы входите в пустой лифт. Вы займете его таким образом:
  - а) встанете посередине, показывая своим видом, что хотите занять его весь;
  - б) встанете в один из углов, повернувшись спиной или боком к остальной части лифта;
  - в) встанете посередине, но так, чтобы осталось много места в кабине
3. Вы знакомитесь с тремя представителями противоположного пола, имея возможность выбрать для дальнейшего общения одного. Кого вы предпочтете:
  - а) молодого, общительного, но несколько эксцентричного и излишне привлекающего к себе внимание;
  - б) средних лет, со вкусом одетого и немного ироничного;
  - в) в годах, всем своим видом показывающего, что он занимает высокое положение.
4. Войдя в кафетерий, вы видите, что все места заняты, есть лишь одно, но соседнее место занимает незнакомец. Вы:
  - а) все же займете единственное место, приветливо улыбнувшись нечаянному соседу;

- б) сядете за столик, всем своим видом показывая, что вам совершенно безразлично, кто сидит рядом с вами;
- в) подождете, пока освободится место где-нибудь за другим Столиком, или вообще покинете кафетерий.
5. Свой отпуск вы провели бы:
- а) в месте, где еще ни разу до этого не были;
- б) только на море, тем более, что там есть вероятность приятного и неожиданного знакомства;
- в) где-нибудь в сельской местности..
6. Если человек, который вам нравится, совершенно не проявляет к вам интереса, вы:
- а) с сожалением откажетесь от намерения познакомиться с ним;
- б) предпримете попытку объясниться с ним, чтобы исключить всякие сомнения и недосказанность;
- в) оставите все как есть — ему же хуже.

#### КЛЮЧ

Подсчитайте количество баллов, воспользовавшись таблицей.

Номер вопроса	А	Б	В
1	3	6	1
2	3	1	6
3	2	6	3
4	5	3	1
5	6	3	1
6	6	1	0

#### РЕЗУЛЬТАТ

**Менее 11 баллов.** Вы подозрительны, не любите раскрываться перед другими людьми, считая, что они не в состоянии вас правильно понять. Трудно сходиться с людьми, на контакт идете с нежеланием, опасаясь, что вас начнут критиковать. Вы слишком болезненно относитесь ко всякого рода критике, исходящей даже от близких людей. По всей видимости, вам недостает веры в людей. Покопайтесь в себе, наверняка вы найдете что-то такое, что препятствует вашей коммуникабельности.

**12—23 баллов.** Вы — золотая середина, в меру общительны, хотя и у вас есть свои небольшие недостатки, которые, впрочем, не мешают ни в коей мере ни вам, ни окружающим вас людям. Вы любите общаться, знакомиться с разными людьми, бывать в разных компаниях. Но иногда испытываете робость, оказываясь в малознакомой обстановке. Но пусть вас это не беспокоит, это вполне обычное

явление для нормального человека. Вы умеете одинаково ценить как пребывание в веселой и приятной компании, так и минуты, проведенные в одиночестве.

**24—36 баллов.** Вы весьма коммуникабельный человек, с охотой заводите новые знакомства, можете без всяких затруднений вступить в контакт с любым человеком в любой компании. У вас достаточно хорошо подвешен язык, часто вы бываете даже более коммуникабельны, чем это необходимо. Вы всегда рады возможности пообщаться с кем-нибудь, познакомиться с новыми людьми. Ваш телефон постоянно звонит. Но иногда вам просто необходимы одиночество и тишина, иначе вы просто «задохнетесь» от избытка контактов и общения.

### 2.3. Самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов включает следующие виды работ:

- подготовку к практическим занятиям;
- работу с литературными источниками и периодическими изданиями;
- подготовка докладов и презентаций по темам занятий;
- разработка проекта этического кодекса организации.

#### Бюджет времени самостоятельной работы студентов

Тема	Число часов	
	аудиторная работа	самостоятельная работа
1. Природа и сущность этики деловых отношений	1	
2. Этика деятельности организации.	1	
3. Этика деятельности руководителя	2	2
4. Деловое общение и управление им	2	2
5. Вербальное общение.	2	2
6. Невербальное общение.	2	2
7. Дистанционное общение.	2	2
8. Манипуляции в общении	2	2
9. Правила деловых отношений	6	4
10. Этикет делового человека	4	2
11. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины	2	2
12. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.	1	1
13. Этикет деловых отношений.	4	2
14. Презентации и нормы делового этикета.	2	2
15. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.	2	2
16. Механизмы внедрения этических принципов и норм в современные деловые отношения.	1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>	<b>28</b>

## 2.4. Формы промежуточного контроля знаний.

Промежуточный контроль: опрос, дискуссия, анализ конкретных ситуаций.

Итоговый контроль: тестовый опрос.

Итоговая аттестация: зачет.

**ТЕСТЫ для контроля знаний** (Рамендик Д.М. Управленческая психология. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2006):

*1. В каких высказываниях речь идет о свойствах процесса общения?*

а) активный одновременный или последовательный разговор двух или более людей;

б) взаимодействие двух или более людей, при котором между ними происходит обмен информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционального) характера;

в) обмен письмами, телеграммами, Интернет-сообщениями;

г) влияние и воздействие на поведение, состояние, установки партнера, всегда взаимное, но не равномерное.

*2. Что отличает деловое общение от других его видов?*

а) возникает в связи с постановкой или решением конкретных задач;

б) строго ограничено во времени;

в) происходит в организациях в сугубо деловой обстановке;

г) имеет конкретный результат — продукт совместной деятельности.

*3. Каждому из пронумерованных названий стилей общения найдите соответствующее определение, обозначенное буквой:*

доброжелательный;

недоверчивый;



самокритичный;  
пессимистический.

а) человек считает, что он не может удовлетворить общие интересы, поэтому ответственность за результат перекладывается на партнера. Обычно в деловом общении такой человек ведет себя податливо, у него выражена озабоченность собой и потребностью в другом;

б) человек уверен, что и он, и партнер будут удовлетворены общением (и процессом, и результатом), которое специально никем не управляется, ориентировано на группу и осуществляется в рамках правил, традиций и интересов группы;

в) человек считает, что он может удовлетворить общие интересы (в деловом общении — добиться результата), а партнер — нет. В этом случае проявляются лидерские, даже агрессивные тенденции, особенно если у человека в общении преобладает потребность в достижении успеха путем контроля над другими;

г) человек убежден, что ничего хорошего из данного общения не получится, так как ни он сам, ни его партнер не в состоянии удовлетворить свои и общие интересы. В общении у него проявляется заметная отрешенность, даже неадекватность, погруженность в себя, сохранение эмоциональной дистанции, стремление к независимости, отдаление от других.

*4. Какие фазы присутствуют всегда в деловом общении, а какие могут отсутствовать?*

подготовка;  
вхождение в контакт;  
концентрация внимания;  
мотивационный зондаж;

поддержание внимания и переключение;  
аргументация и убеждение;  
перерыв в общении;  
фиксация результата.

5. К каждому из пронумерованных приемов эффективного слушания и понимания найдите соответствующее определение, обозначенное буквой:

нерефлексивное слушание;  
выяснение;  
перефразирование;  
резюмирование;  
отражение (или маскировка) чувств.

а) краткий пересказ основных мыслей и чувств говорящего, особенно при длительных переговорах, беседах;

б) собственная формулировка для проверки точности понимания;

в) эмоциональная реакция, высказывание по поводу чувств или состояний партнера, основанное на понимании несловесных сигналов;

г) прямое обращение за уточнениями;

д) максимальное сосредоточение на речи собеседника при минимальном вмешательстве в нее, внимательное молчание.

6. Каждому из пронумерованных видов групп найдите соответствующее определение, обозначенное буквой:

организация;  
коллектив;  
референтные группы;  
рабочие группы.

а) группы, члены которых объединены общими целями, высокой сплоченностью, заняты социально-одобряе

мой деятельностью. Обычно их отношения базируются на позитивных нормах морали;

б) формальная группа с четко определенными социальными задачами и фиксированной ролевой структурой;

г) люди, мнение которых важно для данного человека, они — образец для подражания;

д) группы, основным объединяющим фактором которых является совместная деятельность при осознании общих целей и задач; имеют групповые нормы — образцы поведения, созданные, поддерживаемые и одобряемые группой.

*7. Каждому из пронумерованных названий служебных и профессиональных ролей найдите соответствующее определение, обозначенное буквой:*

начальник (руководитель);

коллега;

подчиненный;

клиент;

лидер.

а) человек, обладающий правом распоряжаться в заданном социально-профессиональном пространстве—времени в силу формальных обстоятельств (должности, прав собственности и т. п.);

б) человек, с которым фирма поддерживает деловые отношения;

в) роль требует наличия способности исполнять, следовать правилам и повиноваться;

г) член группы, за которым общественное мнение признает право принимать решения в значимых для группы ситуациях, выдвигается стихийно;

д) человек, находящийся с другим в одном профессиональном сообществе и близком социальном и служебном статусе.

*8.С помощью каких двух показателей совместно можно охарактеризовать отношение руководителя к производственным задачам организации и ее коллектива?*

а) интерес к производственным показателям — интерес к собственному авторитету;

б) интерес к производственным показателям — интерес к людям;

в) интерес к имиджу фирмы — интерес к людям;

г) интерес к собственному авторитету — интерес к людям.

*9. На какие факторы люди обращают внимание при формировании первого впечатления о человеке и в какой последовательности? Можете ли вы что-нибудь добавить к этому списку?*

а) особенности общения (вежливость, грамотность и умение высказываний, жестикуляция, соблюдение этикета общения, принятого в данном обществе и др.);

б) характеристики внешнего облика человека, в том числе и стиль одежды;

в) предполагаемые качества личности, угадываемые на основе воспринятых признаков и прошлого опыта;

г) осанка и признаки переживаемых эмоциональных состояний;

д) движения, поведение.

*10. Укажите, какими буквами обозначены:*

деловой стиль в одежде;

признаки его характеризующие;

признаки, недопустимые в нем;

а) строгие, официальные костюмы;

б) элегантная дорогая одежда;

- в) «остро модные», вызывающие детали одежды;
- г) стиль, не идущий на острие моды, но и не противоречащий ей, подтянутый, но не чопорный, консервативный, создающий общее впечатление опрятности, аккуратности, даже некоторой педантичности;
- д) одежда должна сидеть безупречно и выдержана в одном стиле;
- е) яркая косметика, обилие украшений (неважно, дешевых или очень дорогих);
- ж) небрежность, неряшливость, неаккуратность в одежде;
- з) любая деталь наряда — от обуви до галстука или заколки в волосах — должна гармонировать с остальными и содержаться в безупречном виде: ботинки начищены, складки на брюках или платье тщательно отутюжены, на галстуке — никаких пятен;
- и) явное, «бьющее в глаза» богатство — необычная одежда, обилие дорогих украшений.

*11. Каждому из понятий, обозначенных цифрами, подберите определение, обозначенное буквой:*

деловой взгляд;

социальный взгляд;

интимный взгляд.

а) взгляд, направленный на центральную область лица на уровне от глаз до подбородка, задает атмосферу социального общения. Он предполагает доброжелательное, доверительное общение. Взгляд на этом же уровне, но искоса воспринимается как повышенная заинтересованность или враждебность. Он создает напряженность и может прервать общение;

б) взгляд, при котором глаза опущены ниже уровня рта, от подбородка до уровня узла галстука. У людей евро

пейской культуры он допустим только при близком, очень доверительном общении, а при других условиях считается не совсем приличным, особенно в отношении женщин;

в) направление глаз несколько выше переносицы, на центральную часть лба собеседника. Такой взгляд создает серьезную атмосферу, деловой настрой.

*12. О чем свидетельствуют взгляды разной продолжительности ?*

взгляд задерживаются на глазах партнера менее, чем  $\frac{1}{3}$  часть всего времени общения;

более  $\frac{2}{3}$  времени общения;

немного больше половины всего времени общения;

а) взгляд может означать либо заинтересованность, увлеченность общением (тогда зрачки обычного размера или слегка расширены), либо враждебность, не вербальный вызов (зрачки очень расширены или сужены);

б) взгляд, который может означать, что человек нечестен или скрывает что-то, или очень скромный, так что просто не решается смотреть собеседнику в глаза;

в) взгляд, наиболее подходящий для того, чтобы построить хорошие отношения с другим человеком.

*13. Что такое психологическая совместимость в деловом общении (какое из определений верно)?*

а) установка на совместное решение деловых задач при условии взаимного приятия людей, согласования их интересов и мотиваций, а также функционально-ролевых ожиданий: человек должен соответствовать тому, что от него ожидают в данной должности и коллективе

ве в соответствии с его возрастом, полом и квалификацией;

б) взаимная симпатия людей, старая дружба, другие психологические связи;

в) сходство или взаимное дополнение личностных, деловых и профессиональных качеств человека, позволяющее им эффективно работать вместе.

*14. Какие признаки составляют понятие «приятный человек» ?*

физически привлекательный;

модно, ярко и дорого одетый;

умный, с большой эрудицией;

*15. Каждому из психологических приемов формирования аттракции, обозначенных цифрами, подберите определение, обозначенное буквой:*

«имя собственное»;

«зеркало отношений»;

«золотые слова»;

«терпеливый слушатель»;

«личная жизнь»;

«обратная связь».

а) обращайтесь к человеку по имени (или имени и отчеству), желательно начинать каждую третью фразу с имени партнера, стараться не использовать безличных оборотов;

б) говорите комплименты и формулы вежливости, улыбайтесь;

в) говорите о том, что интересно вашему партнеру, искренне интересуйтесь его делами, можно рассказать о себе подходящий к общей теме разговора случай, но не будьте назойливым и навязчивым;

г) используйте приемы эффективного слушания;

д) стоит постоянно давать партнеру «обратную связь», то есть говорить или показывать ваше отношение к конкретному вопросу или позиции;

е) демонстрируйте такое отношение к партнеру, которое вам было бы желательно иметь с его стороны, ведите себя так, как будто установлению желательных отношений уже ничто не мешает.

*16. Какие из обозначенных буквами признаков свойственны в конфликтной ситуации:*

предмету конфликта;

объекту конфликта;

а) реальная и актуальная конкретная причина, видимая мотивация, материальная, духовная или социальная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента;

б) то, из-за чего возникает конфликт, — объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, противоречие, ради разрешения которого стороны и вступают в конфликт;

в) может быть истинным или ложным, потенциальным или актуальным, реалистическим или иллюзорным;

г) для разрешения конфликта должен быть передан одному из участников, разделен или предоставлен в совместное владение.

*17. Какие из обозначенных буквами причин конфликтов являются:*

конструктивными для группы или отдельных людей;

деструктивными для группы или отдельных людей;

а) значительное ухудшение настроения участников, возможно, болезни;



- б) выявление и устранение противоречий, скрытых в спокойное время, обозначение нерешенных проблем;
- в) разрушение межличностных отношений, общее нарушение системы отношений, снижение сплоченности группы;
- г) ухудшение качества совместной и индивидуальной деятельности, снижение дисциплины;
- д) каждый участник имеет возможность оценить свое реальное влияние на ситуацию в коллективе;
- е) возникновение стереотипного представления о побежденных группах и людях как врагах;
- ж) становится ясна действительная ценность норм, за которые люди готовы бороться;
- з) создание новых и обновление существующих социальных норм;
- и) ухудшение социально-психологического климата, увольнение сотрудников;
- к) более глубокое познание друг друга участниками конфликта, а также самопознание и коррекция самооценки; адаптация и социализация индивидов в группе;
- л) активизация социальной жизни, сплочение группы перед внешней опасностью;
- м) ослабление психической напряженности (особенно если исход конфликта признан удачным);
- н) разочарование в своих способностях, снижение самооценки;
- о) появление социальной пассивности личности;
- п) повышение авторитета участника в случае его победы; р) потеря прежней мотивации, разрушение ценностных ориентации;
- с) общее улучшение качества деятельности;

т) большие материальные и эмоциональные затраты на участие в конфликте

*18. Для каждой из пронумерованных стратегий поведения в конфликте найдите определение и условия ее использования:*

соперничество;

приспособление, уступки;

компромисс;

избегание;

сотрудничество.

а) когда участники ситуации приходят к альтернативе, которая удовлетворяет интересы обеих сторон в максимально возможной в данных обстоятельствах степени; кооперативная стратегия;

б) проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, и каждая из них не намерена уклоняться от ее совместного решения;

в) временная мера, которая не разрешает, а лишь замораживает конфликт с целью предупреждения разрушительного столкновения сторон;

г) попытка учесть интересы обеих сторон в равной степени;

д) отсутствие стремления к кооперации, достижению собственных целей, при этом ни одна из сторон не достигает успеха;

е) принесение в жертву собственных интересов ради другого; стратегия «проигрыш (мой) — выигрыш (его)»;

ж) есть тайная причина проиграть сейчас ради будущего выигрыша в чем-то другом;

з) проблема не является значимой для человека;

и) соревнование, конкуренция как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому; стратегия «выигрыш (мой) — проигрыш (его)»;

к) конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг, потенциал или статус или вовсе не обращают внимания на разницу в своих положениях;

л) сотрудничество или конкуренция не приводят к успеху;

м) стратегия, адекватная в экстремальной или непредвиденной ситуации, для разрешения которой требуются быстрые и решительные меры;

н) проблема имеет жизненно важное значение для стороны конфликта;

о) каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, с тем чтобы, в конечном счете, прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения;

п) стороны, вовлеченные в конфликт, поступают как партнеры, доверяют друг другу, считаются с потребностями, опасениями и предпочтениями оппонента;

р) возможно и выгодно принять временное решение;

с) имеется значительное неравенство участников конфликта, оппонент имеет существенно более высокий ранг, потенциал, статус;

т) высокая значимость межличностных отношений по сравнению с предметом разногласий, то есть для человека важнее сохранить хорошие отношения, чем выиграть;

у) вторая сторона легко идет на уступки;

ф) сила действия одной стороны значительно превосходит силу противодействия, на которое способна другая сторона;

х) наличие большого авторитета для принятия решения, тогда оно считается наилучшим;

ц) стремление оказать поддержку оппоненту при получении удовлетворения от своего добросердечия;

ш) позиция имеет не слишком большое значение, можно несколько изменить поставленную вначале цель;

щ) позволяет сохранить взаимоотношения и не потерять все;

ы) участник конфликта в данный момент лишен другого выбора;  
э) имеются необходимые ресурсы (в том числе — временные) для разрешения конфликта.

## **2.5. Вопросы к зачету:**

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Деловой этикет: история и составляющие.
4. Общие требования делового этикета.
5. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
6. Визитная карточка, её история, роль и функции в деловой жизни; виды визитных карточек.
7. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
8. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
9. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
10. Деловой этикет и служебное помещение.
11. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
12. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
13. Критика и её роль в выполнении служебных обязанностей.
14. Этические аспекты критики.
15. Нормы делового этикета на выставках.
16. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.
17. Поведение за столом во время деловых приемов.
18. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить.
19. Роль презентаций в деятельности современных организаций: виды презентаций.
20. Требования делового этикета к проведению презентаций.

21. Этика делового телефонного разговора.
22. Деловой этикет руководителя: прием посетителей, проведение совещаний, личные контакты с сотрудниками.
23. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в деловых отношениях.
24. Требования делового этикета: к выступающему на собрании, к выступающему на совещании, к проводящему деловую беседу.
25. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
26. Этический кодекс, его содержание и назначение.
27. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.

#### **2.6. Критерии оценки:**

**Зачет** – итоговая аттестация по дисциплине. Оценка «зачет» складывается из текущей работы студента в семестре, промежуточного контроля, самостоятельной работы и ответа на «зачете» (40% - промежуточный контроль знаний студентов, 60% - результаты итогового зачета).

### **3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **3.1. Основная литература.**

1. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005.
3. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. – М.: Дело, 2004.
4. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Этика менеджмента: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2006.

#### **3.2. Дополнительная литература, другие информационные источники.**

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск, 2003.
2. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий: теория и практика: Учебное пособие. – СПб.: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003.
3. Егоршин А. П., Распопов В. П., Шашкова Н. В. Этика деловых отношений: учеб. пособие: рек. Мин. обр. РФ /. - Нижний Новгород : Изд-во Нижегород. ин-та менеджмента и бизнеса, 2005.
4. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М.: Дело, 2003.
5. Кодлер И. Успешная презентация. Серия «Бизнес-курс». – М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.
6. Колтунова Е.А. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие для вузов. – 2-е изд., доп. – М.: Логос, 2005.
7. Коэн С. Искусство переговоров для менеджеров. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003.
8. Кузьмин Э.Л. Дипломатическое и деловое общение: правила игры. – М.: Дело, 2005.

9. Конфликтология: Учебник для Вузов / Под ред. Ратникова В.П. – М.: ЮНИТИ, 2005.
10. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА-М, 2004.
11. Немов Р.С. Практическая психология: Познание себя. Влияние на людей: Учебное пособие. - М. : ВЛАДОС, 2003.
12. Пиз А. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2005.
13. Психология и этика делового общения / Под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
14. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. - СПб.: Питер, 2001.
15. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. М.: 2000.
16. Рамендик Д.М. Управленческая психология. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2006.
17. Розанова В.А. Психология управления: Учеб. пособие. - М. : Бизнес-школа; Интел-Синтез, 2000.
18. Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. – М.: Ось-89, 2005.
19. Спивак В.А. Корпоративная Культура. СПб.: Питер, 2003.
20. Социальная психология: учебное пособие: Рек. УМО по психологии, под ред. А.Н. Сухова, А.А. Деркача. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2003.
21. Социальная психология и этика делового общения: учебное пособие для вузов , В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, Н.А. Нартов и др.; Под общей ред. Проф. В.Н. Лавриненкко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2003.
22. Тестова Л.Г. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: ЮНИТИ, 2005.
23. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: ИЦ «Академия», 2005.

24. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры. – М.: ИЦ «Академия», 2005.

25. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск: Амалфея, 2000.

Периодические издания:

«Top-Manager». Журнал для руководителей.

Журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера».

«the CHIEF». Журнал для руководителей нового поколения.

Сайты Интернета:

<http://www.psycho.ru>

<http://www.psy.com.ru>

<http://www.azps.ru>

<http://www.kitab.az>

<http://aup.ru>

<http://eup.ru>



**4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ) КАРТА  
ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 080502**

Тема и содержание практических занятий	Количество часов
1. Природа и сущность этики деловых отношений	1
2. Этика деятельности организации.	1
3. Этика деятельности руководителя	2
4. Деловое общение и управление им	2
5. Вербальное общение.	2
6. Невербальное общение.	2
7. Дистанционное общение.	2
8. Манипуляции в общении	2
9. Правила деловых отношений	6
10. Этикет делового человека	4
11. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины	2
12. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.	1
13. Этикет деловых отношений.	4
14. Презентации и нормы делового этикета.	2
15. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.	2
16. Механизмы внедрения этических принципов и норм в современные деловые отношения.	1
<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>

