

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

сборник учебно-методических материалов

для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент

Благовещенск 2017 г.

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

Составители: А.В.Васильева
Профессиональная этика и деловой этикет: сборник учебно-методических материалов
для направления подготовки 38.03.02.- Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.

© Амурский государственный университет, 2017
© Кафедра экономики и менеджмента организации
© Васильева А.В., составление, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Краткий конспект лекций	4
Методические рекомендации (указания) к практическим занятиям	10
Методические указания для самостоятельной работы студентов	15

1. КРАТКИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Тема 1. Понятие профессиональной этики и делового этикета

Деловое общение между людьми с его различными сторонами (психологической, нравственной, технологической и др.) не существует само по себе. В каждом случае существуют *объективные социальные основания* (предпосылки) его возникновения и развития. Главное из них – деятельность людей, ведь речь всегда идет об общении между людьми по поводу того или иного *дела*.

Совместное осуществление любого дела, решение в связи с этим соответствующих задач предполагает *взаимодействие* определенного числа людей. В одних случаях они общаются между собой непосредственно, в других – через своих представителей. Но всегда их деятельность осуществляется посредством их общения, носящего деловой характер.

Таким образом, *деловое общение людей производно от их деятельности*. В нем фиксируется содержание и социальная направленность того или иного вида деятельности, ее значение для жизни общества, соответствующих социальных групп и отдельных личностей. Деловое общение людей столь же универсально и в то же время разнообразно, как и их деятельность. Оно возникает и осуществляется во всех областях человеческой деятельности – экономической, политической, правовой, эстетической и т.д., и на всех ее уровнях – от первичных до высших звеньев деятельности в каждой сфере жизни общества. Оно постоянно возникает в деятельности разного рода международных организаций. Все это указывает на универсальный (всеобщий) характер делового общения как реального явления общественной жизни.

Разумеется, в содержании и характере делового общения в каждой из сфер жизни общества существуют свои особенности, определяемые содержанием и характером осуществляемой в них деятельности. Но существуют и общие свойства делового общения, которые исследуются специалистами в области психологии, социологии, этики, философии и т.д. Так возникла *наука и, соответственно, вузовская дисциплина "Деловое общение"*. Ее основное содержание – психологические, этические (точнее, нравственные) и организационные проблемы делового общения. Последние в немалой степени касаются, в частности, грамотного составления деловых документов.

Вернемся к проблеме социальных оснований делового общения, которая представляется нам чрезвычайно важной, ибо ее решение позволяет студентам яснее понять причины появления, а также содержание, характер и практическое значение той науки, непосредственным предметом которой является практически осуществляемое деловое общение.

Итак, главным социальным основанием разнообразных форм делового общения являются столь же разнообразные формы деятельности людей. Но это не единственное основание. Необходимо отметить, что социальным основанием делового общения выступают также *соответствующие общественные отношения* (экономические, политические, правовые, эстетические и др.), ведь никакая деятельность людей не осуществляется вне соответствующих общественных отношений. Так, их экономическая деятельность осуществляется на базе и в рамках экономических отношений, политическая – в рамках тех или иных политических отношений и т.д. При этом экономические, политические, правовые и другие общественные отношения в значительной степени определяют содержание и направленность соответствующей деятельности людей (экономической, политической и т.д.) и тем самым содержание и направленность делового общения между ними.

Таким образом, *социальными основаниями складывающегося между людьми делового общения в том или ином обществе являются деятельность людей и существующие в нем общественные отношения*. Это необходимо учитывать в полной

мере, чтобы, вступая в деловое общение в той или иной сфере общественной жизни, глубже понимать реальные условия, при которых оно будет осуществляться, соответствие их собственным интересам и перспективам сотрудничества.

Тема 2 Общение как социально-психологический феномен: его структура, функции и виды

В социальной психологии явление общение является одним из важнейших феноменов.

Как известно, общение является чрезвычайно сложным феноменом в жизни индивида и человечества в целом, оно охватывает большое количество взаимосвязей, межличностных отношений, осуществляется в различных формах и с помощью различных средств, которые являются неотъемлемым фактором культуры и постоянно совершенствуются и обогащаются.

Именно поэтому любое определение этой дефиниции имеет ориентировочный, суженный характер.

Проблема общения – одна из центральных в социальной психологии. Каждый из нас живет и работает среди людей. Мы ходим в гости, встречаемся с друзьями, выполняем с коллегами по работе какое-то общее дело и т.д. В любой ситуации мы, независимо от нашего желания, общаемся с людьми – родителями, сверстниками, учителями, коллегами. Одних мы любим, к другим относимся нейтрально, третьих ненавидим, с четвертыми вообще неизвестно зачем разговариваем. Потребность в совместной деятельности приводит к необходимости в общении. Именно в совместной деятельности человек должен взаимодействовать с другими людьми, устанавливать с ними разнообразные контакты, организовывать совместные действия для получения необходимого результата.

Общение свойственно всем живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным речью. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

Специфика общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется и самопредъявляется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. По форме осуществляемых воздействий можно судить о коммуникативных умениях и чертах характера человека, по специфике организации речевого сообщения – об общей культуре и грамотности.

Психическое развитие ребенка начинается именно с общения. Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение с взрослыми на ранних этапах онтогенеза. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому ребенок получает необходимую для его индивидуального развития информацию. В общении сначала через прямое подражание, а затем через словесные инструкции приобретает основной жизненный опыт ребенка.

Понятие «общение» относится к числу межпредметных категорий. Его изучают философия, психология, социология, педагогика. Эти науки рассматривают общение как один из видов человеческой деятельности, обеспечивающий другие виды деятельности (игра, труд, учебная деятельность). Общение – это и социальный процесс, так как оно обслуживает групповую (коллективную) деятельность и реализует общественные отношения. Нередко общение сводят только к коммуникации – передаче, обмену информацией посредством языка или других знаковых средств.

Категория «общение» достаточно подробно разработанная в отечественной психологической науке. Так, Б. Ф. Ломов рассматривает общение как самостоятельную сторону человеческого бытия, не сводимую к деятельности. А. Н. Леонтьев понимает общение как один из видов деятельности. Д. Б. Эльконин и М. Н. Лисина рассматривают общение как специфический вид деятельности, возникающий в онтогенезе. Близка к ним и

позиция целого ряда ученых (С. Л. Рубинштейн, Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев). Б. Г. Ананьев указывает на важность общения как одной из детерминант развития психики человека. Широкое распространение получила точка зрения на общение как на деятельность субъекта, объектом которой является другой человек, партнер по общению (Я. Л. Коломинский).

Современная психолого-педагогическая наука использует различные определения понятия «общение». Приведем лишь некоторые из них:

1. Общение – процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежит мотивация участников, направленная на изменение поведения и личностно-смысловых новообразований партнера.

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

3. В широком смысле общение – одна из форм взаимодействия социальных субъектов, процесс обмена рациональной и эмоционально-оценочной информацией, способами деятельности (умениями), а также результатами деятельности в виде материальных вещей и культурных ценностей.

4. Общение – взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.

5. Под общением понимается внешнее, наблюдаемое поведение, в котором актуализируются и проявляются межличностные отношения (Я. Л. Коломинский).

Роберт Семенович Немов выделяет в общении ряд аспектов: содержание, цель и средства.

Содержание общения – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем, эмоциональном состоянии субъекта (радость, гнев, печаль, удовлетворенность), об обстановке во внешней среде и т.д.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей (предупреждение об опасности). У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного живого существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств (касание тела), речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Структура общения. Традиционно в структуре общения исследователи выделяют три взаимосвязанных стороны общения – коммуникативная сторона общения (обмен информацией между субъектами), интерактивная сторона общения (оказание воздействия на поведение, установки, мнение собеседников в ходе общения, построение общей стратегии взаимодействия), перцептивная сторона общения (восприятие, изучение, установление взаимопонимания, оценка партнерами по общению друг друга) (Г. М. Андреева).

Тема 3. Основы этики делового общения

Этика делового общения — это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом нравственно-этических требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов

делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий.

В основе делового общения лежит решение важного служебного вопроса, ответственное конкретное дело, касающееся судеб людей, материальных и финансовых затрат, а нередко и правовых отношений с весьма малоприятными последствиями для субъектов общения. Поэтому нравственная сторона позиций, решений и социального результата общения играет огромную роль. Кроме того, когда речь идет о руководителе, этическое содержание общения прямо влияет на нравственные воззрения подчиненных и, следовательно, на качество их служебной деятельности. Поэтому знание и владение этикой делового общения является показателем профессиональной культуры сотрудника правоохранительных органов, степени его соответствия современным требованиям.

Исследования показывают, что в деловой жизни большинства людей процессы общения занимают 70—85% их рабочего времени. Иными словами, наибольшую часть результата своей служебной деятельности человек достигает через взаимодействие с другими людьми, что дало основание известному американскому банкиру Д. Рокфеллеру сказать: «Умение общаться с людьми — это также товар, и я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете».

Отсюда следует прямой вывод: умение общаться с людьми есть важнейшее профессиональное качество, которому человек обязан учиться и которое он должен совершенствовать всю свою жизнь. Особенно важно это умение для руководителя. От качества общения руководителя зависят: степень информированности руководителя, эффективность его воздействия на подчиненных, морально-психологический климат коллектива, удовлетворенность, как самого руководителя, так и его подчиненных результатами деятельности. Деловое общение должно основываться на определенных нравственных принципах, среди которых можно назвать следующие:

1. В основе делового контакта лежат прежде всего интересы дела, которые посредуют и личные интересы и собственные амбиции. Несмотря на кажущуюся банальность, этот принцип нарушается чаще всего, поскольку далеко не каждый и далеко не всегда находит в себе способность поступиться личными интересами, когда они входят в противоречие с интересами дела.

2. Порядочность, т.е. органичная неспособность к бесчестному поступку, включающая обостренную совесть, стремление сохранить незапятнанной свою честь как высшую степень честности, неподкупности и благородства; умение держать себя одинаково с любым человеком, независимо от его служебного или социального статуса; принципиальность — наличие твердых убеждений и активного стремления к их реализации; обязательность, точность, ответственность, верность слову и делу.

Доброжелательность, т.е. органичная потребность делать людям добро. Конечно, всякая профессиональная деятельность имеет целью удовлетворение социальной потребности и в этом смысле направлена на «производство полезного». Однако доброжелательность расширяет сферу социальной жизнедеятельности человека, поскольку без этого он ограничивается лишь тем, что обязан выполнить в пределах предписанного службой (за что, собственно, он получает денежное довольствие (зарплату)). Принцип доброжелательности побуждает человека выполнять не только то, что он должен, но еще и сверх того, что он может, во имя блага людей и за что он получает человеческую признательность и удовлетворенность.

Уважительность, т.е. уважение человеческого достоинства, реализующаяся через такие воспитанные нравственные качества, как вежливость, деликатность, тактичность, учтивость, заботливость. При этом вежливость, не в ущерб уважительности, должна сочетаться с корректностью, выдержкой и уравновешенностью. Здесь этикет смыкается с моралью, ибо, выполняя его нормы, мы одно временно выполняем моральное требование: уважать человеческое достоинство. То же относится к уставным положениям: устав ни в коей степени не допускает умаления достоинства подчиненного его начальником. Этикетные

нормы общения, при которых люди не испытывают взаимного раздражения, обид, оскорблений, недовольства друг другом, предохраняют от стрессов, нервных потрясений и других негативных последствий общения, как бытового, так и делового. Незнание этикетных правил, по выражению британского политического деятеля XVIII в. Ф. Честерфильда, неумение их применять способны отрицательно сказаться на уважении окружающих к данной личности, ибо делают человека скованным, неуклюжим, в результате чего общение становится тягостным не только для него, но и для окружающих.

5. Разумность и целесообразность. Этот общий принцип, лежащий в основе любых этических норм и правил, особенно необходим во всех формах человеческого поведения и общения, значительная часть которых определена этикетными нормами. Так, соблюдение этикетных норм общения благоприятно влияет на нравственно-психологический климат служебного коллектива и делает наиболее эффективным его функционирование. Соблюдение этикетных норм за столом помимо создания приятной атмосферы способствует лучшему усвоению пищи. Культура одежды (здесь также соблюдаются определенные этикетные правила) способствует аккуратности и чистоплотности, развивает эстетический вкус и т.д.

Следует признать справедливым остроумное замечание английского философа Джона Локка о том, что в дурно воспитанном человеке смелость принимает вид грубости, ученость выглядит педантизмом, остроумие — шутовством, простота — неотесанностью, добродушие — льстивостью.

Хорошие качества составляют подлинное богатство души, но это богатство часто лежит без движения, в лучшем случае приносит малозначительный эффект, если человек не умеет выразить себя должным образом, не умеет найти этим качествам соответствующей формы для применения.

Знание этикетных норм и правил культуры поведения имеет не только общественную полезность, но и приносит пользу и удовольствие тому, кто им обладает. Личный интерес здесь удовлетворяется еще и тем, что хорошо воспитанный человек чувствует себя уверенно в любом обществе, легко преодолевает психологический барьер общения, не испытывает комплекса неполноценности и получает возможность расширять сколько угодно круг своего общения, включая в него интересных, умных людей, у которых есть чему поучиться и общение с которыми доставляет истинное наслаждение.

Знание этикетных норм не является врожденным, не постигается бессознательно, стихийным путем. Им надо овладевать осознанно и целеустремленно — так, как мы овладеваем любым умением. Полученные знания необходимо закреплять путем упражнений и практического применения. Таким образом, создается собственная манера поведения, и вести себя по-другому человек уже не может. Общеизвестно, что знание и соблюдение этикетных норм — это качественный показатель уровня развития культуры личности.

Тема 4. Деловой этикет

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми в этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди *personalpublicrelation* (весьма приблизительно можно перевести как "деловой этикет"). Джен Ягер в книге "Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса" выделяет шесть следующих основных принципов:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все

служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором - с помощью переписки или технических средств.

Как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей. Среди наиболее употребительных из них выделяются следующие - **убеждение, внушение, принуждение**.

Убеждение - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение - ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению. Внушение, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание.

Принуждение - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.

На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практические занятия – одна из важнейших форм учебного процесса по дисциплине. На практические занятия выносятся узловые, наиболее важные и сложные вопросы, без знания которых ориентироваться в дисциплине невозможно. Поэтому главным условием усвоения курса является тщательная подготовка студента к каждому практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям необходимо своевременно выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какими навыками овладеть. Сведения о тематике занятий, количестве часов, отводимых на каждое занятие, список литературы, а также другие необходимые материалы содержатся в рабочей программе дисциплины.

Регулярное посещение занятий способствует успешному овладению профессиональными знаниями, помогает студентам наилучшим образом организовать время. Для подготовки к практическим занятиям обязательно посещение лекций, на которых рассматривается теоретическое содержание тем дисциплины. Для того, чтобы содержательная информация по дисциплине запоминалась, целесообразно изучать ее поэтапно – по темам и в строгой последовательности, поскольку последующие темы, как правило, опираются на предыдущие. При подготовке к практическим занятиям целесообразно до занятия внимательно 1–2 раза прочитать нужную тему, попытавшись разобраться со всеми теоретико-методическими положениями и примерами.

Основная цель проведения практических занятий заключается в закреплении знаний полученных в ходе прослушивания лекционного материала. Практическое занятие проводится в форме устного опроса студентов по вопросам практических занятий, а также в виде разбора практической ситуации.

В ходе подготовки к практическому занятию студенту следует внимательно изучить материалы лекции, а затем начать чтение учебной литературы. При работе над рекомендованными источниками и литературой необходимо помнить, что здесь недостаточно ограничиваться лишь беглым ознакомлением или просмотром текста. Необходимо внимательное чтение учебной литературы. Следует не ограничиваться одним учебником или учебным пособием, а рассмотреть как можно больше материала по интересующей теме.

Обязательным условием подготовки к практическому занятию является изучение примеров решения практических ситуаций. Для этого следует обратиться к сборникам кейсов по дисциплине. В ходе самостоятельной работы студенту необходимо отслеживать научные статьи в специализированных изданиях, а также изучать практические материалы, соответствующей каждой теме.

При подготовке к практическим занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в списке литературы.

Наиболее трудоемкой, но совершенно необходимой, частью подготовки к практическому занятию является конспектирование. Конспективная форма записи требует не только фиксации наиболее важных положений источника, но и приведения необходимых рассуждений, доказательств. Нередко в конспект включают и собственные замечания, размышления, оставляемые, как правило, на полях. Конспект составляется в следующей последовательности:

- а) после ознакомления с определенной темой составляется его план, записывается название источника, указывается автор, место и год издания работы;
- б) конспективная запись разделяется на части в соответствии с пунктами плана.

Каждая часть должна содержать изложение какого-либо положения, а также его аргументацию. В ходе работы подчеркивается наиболее существенное, делаются пометки на полях.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. Проработать конспект лекций;
 2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу;
 3. Провести конспектирование материала;
 4. Ответить на вопросы плана практического занятия;
 5. Выполнить домашнее задание;
 6. Проработать задания и практические задачи;
 7. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.
- Успешное усвоение дисциплины позволит студентам принимать активное участие в проводимых ежегодно научных конференциях, конкурсах научных работ.

Практическое занятие №1. Понятие профессиональной этики и делового этикета

Вопросы для обсуждения:

- 1 Каковы социальные основы делового общения как науки?
- 2 Как соотносятся между собой деятельность людей и их деловое общение?
- 3 В чем заключается зависимость делового общения между людьми от существующих в стране общественных отношений?
- 4 От каких предпосылок зависит духовное содержание делового общения партнеров?
- 5 Назовите основные элементы духовного содержания деятельности людей и общественных отношений на основе которых она осуществляется.
- 6 Какие экологические проблемы решаются в деятельности людей и в их деловом общении? Раскройте содержание этих проблем в современную эпоху.
- 7 Как решается В. С. Соловьевым «экономический вопрос с нравственной точки зрения»?
- 8 Каково духовное содержание труда и хозяйственной деятельности с точки зрения русских мыслителей С. Н. Булгакова и И. А. Ильина?
- 9 Как меняется содержание делового общения при переходе от интенсификации труда к человеческим отношениям?
- 10 Как понимается в настоящее время предмет и объект делового общения как науки?

Практическое занятие №2. Общение как социально-психологический феномен: его структура, функции и виды

Вопросы для обсуждения:

- 1 Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной психологии?
- 2 В чем состоит сущность общения и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
- 3 Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
- 4 Что представляют собой содержание и средства общения?
- 5 Какова структура общения? Какие стороны она включает и как они взаимосвязаны?
- 6 Какие функции выполняет общение в процессе жизнедеятельности человека?
- 7 Какие виды общения выделяют в отечественной психологии?
- 8 Что такое деловое общение и каковы его особенности?
- 9 В чем проявляется регламентированность делового общения?

ТЕСТ «Понятие общения, его структура, функции и виды»

Выберите правильный ответ на следующие вопросы:

1. Общение с точки зрения психологии – это:
 - а) совместное времяпровождение;
 - б) разговор «по душам»;
 - в) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
 - г) коммуникация.
2. Общение как многогранный процесс включает в себя:
 - а) взаимодействие людей;
 - б) взаимное влияние людей друг на друга;
 - в) обмен информацией;
 - г) формирование отношений между людьми;
 - д) конфликты между людьми.
3. Средства общения подразделяются на :
 - а) технические;
 - б) вербальные;
 - в) межличностные;
 - г) невербальные.
4. Общение включает в себя следующие взаимосвязанные стороны:
 - а) когнитивную;
 - б) перцептивную;
 - в) коммуникативную;
 - г) сенситивную;
 - д) интерактивную.

Практическое занятие №3. Основы этики делового общения

Вопросы для обсуждения:

- 1 Приведите определение понятий этики и деловой этики. Какая взаимосвязь существует между этикой в широком смысле слова и деловой этикой?
- 2 Назовите основные противоречия морали в экономической сфере жизнедеятельности общества?
- 3 Каковы по вашему мнению причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
- 4 Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
- 5 Какие причины приводят по вашему мнению к неэтичным действиям в деловом общении?
- 6 Дайте характеристику базовым этическим ценностям делового общения?
- 7 В чем состоит специфика современного делового этического кодекса России?
- 8 Каковы по вашему мнению направления внедрения этического компонента в деловых отношениях?

Тест «Основы делового общения»

1. Содержание моральных требований сводятся к получению наслаждения и избеганию страданий в такой этической концепции, как:
 - а) аскетизм;
 - б) гедонизм;
 - в) прагматизм;
 - г) перфекционизм.
2. Достижение счастья как высшее проявление добродетели и основа моральных поступков рассматривается в такой этической концепции, как:
 - а) стоицизм;
 - б) утилитаризм;
 - в) эвдемонизм;
 - г) гуманизм.

3. Нравственную цель и идеал жизни связывает с самоограничением чувственных устремлений и удовольствий такая этическая концепция, как:

- а) аскетизм;
- б) эвдемонизм;
- в) гедонизм;
- г) стоицизм.

4. Установка «Коль человек не в состоянии изменить что-либо в окружающей действительности, то ему останется покориться судьбе и стойко переносить ее удары» характерна для такой этической концепции, как:

- а) стоицизм;
- б) прагматизм;
- в) утилитаризм;
- г) перфекционизм.

Практическое занятие №4. Деловой этикет

Вопросы для обсуждения:

- 1 Что такое этикет и какую роль он играет в процессе общения?
- 2 Какие существуют виды этикета?
- 3 Какие основные принципы лежат в основе современного этикета?
- 4 Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?
- 5 Каковы принципы современного делового этикета?
- 6 Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
- 7 Какие критерии различения приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной жизни?
- 8 В каких случаях согласно деловому этикету возможно обращение на «ты» к партнеру по общению?
- 9 Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения?
- 10 Как следует оформлять визитную карточку?
- 11 Назовите основные функции подарков и сувениров в деловой жизни?
- 12 Каковы этические требования к подбору и преподнесению подарков в деловой сфере?
- 13 Каковы этикетные правила ведения делового телефонного разговора?

Тест «Этикет делового общения»

1. при представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
 - а) у того, кому представляют;
 - б) у того, кого представляют.
2. Может ли мужчина сам представиться женщине, находящейся в обществе другого мужчины?
 - а) может;
 - б) не может;
 - в) может ли в том случае, если он предварительно познакомится с ее спутником.
3. Если кто-нибудь подходит к столу, чтобы поздороваться со знакомым, тот:
 - а) должен представить его остальным в любом случае;
 - б) может не представлять его остальным, если встает и разговаривает с подошедшим чуть подале.
4. Первым приветствует словами:
 - 1)
 - а) старший младшего;
 - б) младший старшего.
 - 2)
 - а) мужчина женщину;

- б) женщина мужчину.
- 3)
- а) подчиненный начальника;
- б) начальник подчиненного.
- 4)
- а) присутствующие входящего;
- б) входящий присутствующего.

Тест «Проверьте свои знания этикетных правил поведения за трапезой»

1. За столом мужчина сидит от своей дамы:

- а) по левую руку;
- б) по правую руку.

2. При сервировке стола ножи кладут:

- а) слева от тарелки, лезвием к ней;
- б) слева от тарелки лезвием от нее;
- в) справа от тарелки, лезвием к ней;
- г) справа от тарелки, лезвием от нее.

3. Вилки кладут:

- а) слева от тарелки, зубцами вверх;
- б) слева от тарелки зубцами вниз;
- в) справа от тарелки, зубцами вверх;
- г) справа от тарелки, зубцами вниз.

4. Ложки кладут:

- а) выпуклостью вниз;
- б) выпуклостью вверх.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Оптимальный вариант планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины – распределить учебную нагрузку равномерно, то есть каждую неделю знакомиться с необходимым теоретическим материалом на лекционных занятиях и закреплять полученные знания самостоятельно, прочитывая рекомендуемую литературу.

К практическим занятиям необходимо готовиться за неделю или две до срока их проведения, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по трудным вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной темы. Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Рекомендуется следующим образом планировать и организовать время, необходимое на изучение дисциплины .

В ходе лекционных занятий студентам рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

При подготовке к практическим занятиям, обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы.

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания, которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок. Выполненные задания оцениваются на оценку.

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

- изучение конспекта лекции в тот же день (после лекции) - 10-15 минут. Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекции - 10-15 минут. Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту - 2 акад. час.в неделю (2 семестр), всего в неделю – 2 акад. час. 30 минут (2 семестр);

- в течение недели 1 час.работать с литературой в библиотеке;

- при подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала прочитать основные понятия и подходы по теме практического занятия. При подготовке к выполнению внеаудиторных заданий нужно сначала понять, что и как требуется сделать, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задач и заданий.

Рекомендации по работе с литературой заключаются в необходимости изучения книг. Рекомендуется после изучения очередного параграфа книги выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф? какие новые понятия введены, каков их смысл? что даст это на практике?

Сценарий изучения дисциплины

В рамках учебного процесса взаимосвязаны три вида нагрузки: аудиторная работа (лекции, практические занятия), самостоятельная работа студентов, контактные часы, в рамках которых преподаватель, с одной стороны, оказывает индивидуальные консультации по ходу выполнения самостоятельных заданий, с другой стороны, осуществляет контроль и оценивает результаты этих индивидуальных заданий.

Особое место среди форм контроля занимает тестирование по темам дисциплины. Тестовые задания классифицируются по степени сложности: этапов управления человеческими ресурсами; внутрифирменной системы управления человеческими ресурсами. Тестирование позволяет осуществить не только контроль, но и самоконтроль знаний студента, систематизировать их. Тесты являются средством для подготовки к зачету.

Используются следующие формы тестовых заданий: открытая, закрытая (с выбором одного или нескольких правильных ответов), на установление соответствия и последовательности, на дополнение.

При выполнении тестов, прежде всего студенту рекомендуется внимательно прочитать задание, ответить на вопрос, что надо сделать. Чтобы правильно выполнить задание закрытой формы (отметить один или более правильных ответов), необходимо прочитать тестовое утверждение и в приведенном списке отметить сначала те ответы, в которых студент уверен, и определить те, которые точно являются ошибочными, затем еще раз прочитать оставшиеся варианты, подумать, не являются ли еще какие-то из них правильными. Важно дочитать варианты ответов до конца, чтобы различить близкие по форме, но разные по содержанию ответы.

Преподаватель может проводить тестирование за несколько минут до окончания занятий. Тестовые задания используются также в межсессионный период, как для самоконтроля знаний студентов, так и для их контроля преподавателем. Тестовые задания служат основой проверки знаний в качестве промежуточного контроля и с целью контроля остаточных знаний студентов после окончания изучения дисциплины «Профессиональная этика».

Рекомендации по работе с литературой:

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги по профессиональной этике и деловому этикету. Литературу по курсу рекомендуется изучать в библиотеке. Полезно использовать несколько учебников.

Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиваться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью советуется после изучения очередного параграфа решить несколько простых задач на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, какие формулы применяются для решения конкретной задачи. При изучении теоретического материала всегда нужно конспектировать материал.

Работу с литературой студентам необходимо начинать со знакомства с основной и дополнительной литературой, периодическими изданиями и методическими указаниями к самостоятельной работе студента.

Со всеми перечисленными материалами можно ознакомиться в библиотеке вуза.

Выбрав нужный литературный источник, студенту следует найти интересующую его тему по оглавлению или алфавитному указателю, а затем приступить к непосредственному изучению содержания соответствующей главы источника. В случае возникших затруднений в восприятии и осмыслении материала, представленного в одном литературном источнике, студенту следует обратиться к другим источникам, в которых изложение материала может оказаться более доступным.

Следует отметить, что работа с учебной, справочной и другой литературой даёт возможность студенту более глубоко ознакомиться с базовым содержанием дисциплины, уловить целый ряд нюансов и особенностей указанной дисциплины.

При работе с литературой необходимо, во-первых, определить, с какой целью студент обращается к источникам: найти новую, неизвестную информацию; расширить, углубить, дополнить имеющиеся сведения; познакомиться с другими точками зрения по определенному вопросу; научиться применять полученные знания, усовершенствовать умения; уточнить норму языка.

Исходя из этих целей, выбирать источники: для получения основных знаний по теме, разделу следует обратиться к учебникам, название которых совпадает с наименованием курса; для формирования умений - к практикумам; в получении более глубоких знаний по отдельным темам, проблемам помогут научные статьи, монографии, книги; при подготовке докладов, сообщений, рефератов целесообразно обратиться также к научно-популярной литературе.

Выбрав несколько источников для ознакомления необходимо, изучить их оглавление; это позволит определить, представлен ли там интересующий вопрос, проблема, в каком объеме он освещается. После этого нужно открыть нужный раздел, параграф, просмотреть, пролистать их, обратив внимание на заголовки и шрифтовые выделения, чтобы выяснить, как изложен необходимый материал в данном источнике (проблемно, доступно, очень просто, популярно интересно, с представлением разных позиций, с примерами и прочее). Так можно на основании ознакомительного, просмотрового чтения из нескольких книг, статей выбрать одну-две или больше для детальной проработки.

После этого рекомендуется переходить к изучающему и критическому видам чтения: фиксировать в форме тезисов, выписок, конспекта основные, значимые положения, при этом необходимо отмечать свое согласие с автором или возможные спорные моменты, возражения. При этом известную информацию рекомендуется пропускать, искать в данном источнике новое, дополняющее знания студента по предмету, определяя, что из этого важно, а что носит факультативный, дополнительный, может быть занимательный характер. Обязательно рекомендуется указать авторов, название, выходные данные источника, с которым работал студент, т.е. оформить библиографические сведения об изученном источнике.

Советы при подготовке к зачету

При подготовке к зачету по дисциплине обучающийся прорабатывает содержание лекций по своему конспекту и по рекомендованным учебникам. На каждый вопрос, обучающийся должен написать план ответа, кратко перечислить и запомнить основные факты, положения. На этапе подготовки к зачету обучающийся систематизирует и интегрирует информацию, относящуюся к разным разделам лекционного материала, лучше понимает взаимосвязь различных фактов и положений дисциплины, восполняет пробелы в своих знаниях.

Рекомендации по выполнению домашних заданий, разъяснения по работе с тестовой системой

Выполнение домашнего задания студента является повторением, закреплением и усвоением пройденного на занятии материала, подготовка к изучению новых вопросов, расширение и углубление знаний, формирование умений и навыков.

Преподаватель формулирует домашнее задание оптимальным по объёму и содержанию с вопросами для обсуждения и расчетными задачами, предполагая преемственность перехода от ранее изученного к новому.

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемым элементом изучения дисциплины. В ходе самостоятельной работы происходит формирование знаний, умений и навыков в учебной, научно-исследовательской, профессиональной деятельности, формирование общекультурных и профессиональных компетенций будущего бакалавра.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины.

Рекомендуется самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы. Самостоятельно изученные теоретические материалы повышают уровень подготовки обучающегося к усвоению лекционного материала и используются при выполнении заданий практических занятий. В процессе самостоятельной работы обучающиеся: осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы; осваивают дополнительные теоретические вопросы, связанные с диагностикой платежеспособности предприятия, вероятности банкротства; готовятся к защите выполненных контрольных работ; ведут подготовку к промежуточной аттестации по данному курсу, которая проходит в форме зачета.

Целями самостоятельной работы обучающегося являются: формирование навыков самостоятельной образовательной деятельности; выявление и устранение обучающимся пробелов в знаниях, необходимых для изучения данного курса; осознание роли и места изучаемой дисциплины в образовательной программе, по которой производится обучение.

Самостоятельная работа обучающегося обеспечена необходимыми учебными и методическими материалами основной и дополнительной литературой; демонстрационными материалами, используемыми во время лекционных занятий.

Организация самостоятельной работы по освоению содержания дисциплины «Профессиональная этика» включает в себя такие виды работ как самостоятельное изучение текстов лекций, учебников из списка основной и дополнительной рекомендуемой литературы, использование ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и пр. Целесообразно ознакомиться с раскрытием содержания каждой лекции по нескольким рекомендованным источникам для сопоставления точек зрения различных авторов с различных методологических позиций, а для более углубленного изучения воспользоваться дополнительной литературой. Целесообразно также составление индивидуального терминологического словаря (гlossария) по теме вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, и словаря новых понятий, с которыми обучающийся впервые сталкивается в своей образовательной практике. Для успешного освоения вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, необходимо законспектировать предложенные вопросы. Возможно использование литературы, подобранной самим обучающимся.

При освоении дисциплины преподаватель рекомендует студентам использовать доступ к открытым файловым серверам сети *Internet*.

При подготовке презентаций по темам самостоятельной работы студентам целесообразно составить план презентации, выделить основные идеи. Структура студенческой презентации примерно такая же, как и структура статьи: постановка задачи; известные ранее результаты и проблемы; критерии, по которому предполагается оценивать качество решения; цели данной работы; основные результаты студента; на последнем слайде - перечисление основных результатов работы.

Запись выступления на 7 минут занимает примерно полторы страницы текста (формат А4, шрифт 12pt).

Титульная страница необходима, чтобы представить аудитории тему презентации. Оптимальное число строк на слайде — от 6 до 11. Перегруженность и мелкий шрифт тяжелы для восприятия. Недогруженность оставляет впечатление, что выступление поверхностно и плохо подготовлено. Распространённая ошибка - читать слайд дословно. Лучше всего, если на слайде будет написана подробная информация (определения, проблемы, формулы), а словами студент будет рассказывать их содержательный смысл. Информация на слайде может быть более формальной и строго изложенной, чем в речи.

Оптимальная скорость переключения - один слайд за 1–2 минуты, на лекциях - до 5 минут. Для кратких выступлений допустимо два слайда в минуту, но не быстрее. Студенты должны успеть воспринять информацию и со слайда, и на слух.

На слайдах с ключевыми определениями можно задержаться подольше. Если они не будут поняты, то не будет понято ничего. Слайды с графиками результатов, наоборот, легко демонстрировать в ускоренном темпе.