

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Логинова Людмила Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.05.2023 14:01:16  
Уникальный программный ключ:  
08d93e1a8bd7a2dfff432e734ab38e2a7ed6f238

Образовательное частное учреждение высшего образования  
«ГУМАНИТАРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДЕНО  
заседанием Ученого совета  
протокол №7 от 28.06.2022 г.  
приказ ректора об утв. ОП ВО  
№ 01-03/69 П от 29.06.2022 г.  
Ректор Л.Ф. Логинова



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.О.07 «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Код и направление подготовки:

**38.03.02 «Менеджмент»**

Направленность (профиль):  
**«Финансовый менеджмент»**

Квалификация: **бакалавр**

Красково - 2022

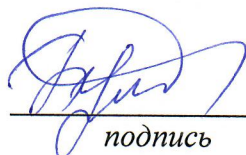
Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по программе подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Организация – разработчик: Образовательное частное учреждение высшего образования «Гуманитарно-социальный институт».

Разработчики:

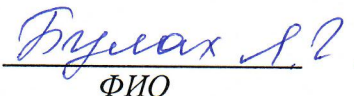
\_\_\_\_\_

*ученая степень, звание*



\_\_\_\_\_

*подпись*



\_\_\_\_\_

*ФИО*

\_\_\_\_\_

*ученая степень, звание*

\_\_\_\_\_

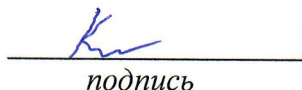
*подпись*

\_\_\_\_\_

*ФИО*

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры «Управления и экономики» от 01.06.2022 г. протокол № 9

Заведующий кафедрой  
д.э.н., проф.



\_\_\_\_\_

*подпись*

Коновалов В.М.

## Наименование дисциплины – Этика делового общения

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Цель освоения дисциплины:** формирование у студентов умений конструктивного взаимодействия с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей; рассмотрение теоретических основ управления; основы делового общения и взаимодействия; формирование у обучающихся навыков взаимодействия с людьми с ОВЗ при осуществлении и планировании профессиональной деятельности.

#### Задачи:

- усвоение сведений о предмете этики делового общения, ее основных понятиях, нормах и принципах;
- овладение знаниями в области профессиональной этики;
- овладение знаниями этики делового общения для практической профессиональной деятельности.

Дисциплина «Этика делового общения» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся воспитание чувства ответственности или умения аргументировать, самостоятельно мыслить, развивает творчество, профессиональные умения творчески развитой личности, системы осознанных знаний.

#### Планируемые результаты обучения

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**УК-5.** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

**УК-9.** Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

#### Матрица связи дисциплины Б1.О.07 «Этика делового общения» и компетенций, формируемых на основе изучения дисциплины, с временными этапами освоения ее содержания

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора компетенции выпускника	Код индикатора компетенции выпускника	Код и наименование дескрипторов (планируемых результатов обучения выпускников)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3. Конструктивно взаимодействует с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции	УК-5.3.	УК-5.3.1 <i>Знать:</i> основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строится поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности; национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;

			<p><b>УК-5.3.2</b> <b>Уметь:</b> применять нормы, правила, кодекс профессиональной этики в профессиональной деятельности; применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей; осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций; оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем современного общества, предлагать собственные, личностные и гражданские варианты их решения;</p> <p><b>УК-5.3.3</b> <b>Владеть:</b> навыками конструктивного взаимодействия с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей, с целью успешного выполнения своих профессиональных задач</p>
<p><b>УК-9.</b> Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p><b>УК-9.2</b> Демонстрирует умения планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>	<p><b>УК-9.2</b></p>	<p><b>УК-9.2.</b> <b>Знать:</b> понятие нормы развития, специфику развития людей с ОВЗ;</p> <p><b>УК-9.2.2</b> <b>Уметь:</b> эффективно взаимодействовать с людьми, учитывая их индивидуальные особенности, в социальной и профессиональной сферах;</p> <p><b>УК-9.2.3</b> <b>Владеть:</b> этическими правилами взаимодействия с людьми с ОВЗ при осуществлении и планировании профессиональной деятельности</p>

## 2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина обязательной части ОП.

В структурной форме межпредметные связи изучаемой дисциплины указаны в соответствии с учебным планом образовательной программы по очной форме обучения.

Связь дисциплины «Этика делового общения» с последующими дисциплинами и сроки их изучения

<i>Код дисциплины</i>	<i>Дисциплины, следующие за дисциплиной «Этика делового общения»</i>	<i>Семестр</i>
Б1.О.15	Социокультурная коммуникация	2
Б1.О.18	Культура и межкультурные взаимодействия в современном мире	3
Б2.О.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	4
ФТД.01	Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	2

Связь дисциплины «Этика делового общения» со смежными дисциплинами, изучаемыми параллельно

<i>Код дисциплины</i>	<i>Дисциплины, изучаемые параллельно</i>	<i>Семестр</i>
Б1.О.01	История (история России, всеобщая история)	1
Б1.О.02	Философия	1

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу**

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Форма обучения</b>	
	<b>Очная</b>	<b>Очно-заочная</b>
<b>Порядковый номер семестра</b>	1	1
Общая трудоемкость дисциплины всего (в з.е):	2	2
Контактная работа с преподавателем всего (в акад. часах), в том числе:	38	26
Занятия лекционного типа (лекции)	18	16
Занятия семинарского типа (практические занятия, семинары в том числе в форме практической подготовки)	18	8
Текущая аттестация	1	1
Консультации (предэкзаменационные)	-	-
Промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа всего (в акад. часах), в том числе:	34	46
Форма промежуточной аттестации:		
зачет/ дифференцированный зачет	зачет	зачет
экзамен		
Общая трудоемкость дисциплины (в акад.	72	72

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

### 4.1. Тематическое планирование

#### ТЕМА 1. Теоретико-методологические основы делового общения

Человек и общество в историческом, антропологическом, экономическом, естественнонаучном, философском, социологическом, культурологическом, психологическом и педагогическом измерениях. Деловое общение как область теоретических и прикладных междисциплинарных исследований.

Предмет и задачи учебной дисциплины. Исходный понятийно-категориальный аппарат: субъект, объект, личность, группа, общность, коллектив, психологический тип, архетип, общение, деловое общение, эффективность и эффективность делового общения.

Понятие метода и методологии. Методы формирования и развития системы делового общения и их классификация по: уровням (всеобщий – диалектический, общенаучные, специальные), содержанию (финансово-экономические, технико-технологические, административно-правовые, психологические, педагогические), характеру и средствам передачи информации (невербальные, вербальные, письменная речь), направленности (интернальные, экстернальные), степени новизны (стандартные, эвристические).

Роль и место специальных знаний, умений и навыков в области делового общения, их значение для эффективной управленческой деятельности.

#### ТЕМА 2. Феноменология делового общения

Сущность и структура делового общения, Коммуникативная, интерактивная и перцептивная специфика делового общения. Коммуникация в микро- и макроуровневом измерениях.

Коммуникативный канал и его элементы: коммуникатор – интенция – смысл – кодирование – текст – декодирование – реципиент.

Коммуникация как макросистема. Генетико-коммуникативная подсистема делового общения – сплав биологического (соматического, физического, психофизиологического) и социокультурного (интеллектуального, волевого, эмоционально-чувственного), материального (финансово-экономического, демографического, геоэтнического, экологического, военно-технического) и духовного (политического, правового, нравственного, эстетического, научного, религиозного). Субъектно-коммуникативная подсистема – единство индивидуального, группового, институционального, национально-государственного, регионально-континентального и глобального уровней реализации способностей и качеств человека. Функциональная подсистема: общий характер и особенности деятельности (типы, виды, формы), сознания (идейно-теоретическое и обыденно-практическое) и деловых отношений (вертикальных и горизонтальных, конструктивных и деструктивных, гомо- и гетерогенных, формальных и неформальных, внутри- и межличностных, личностно-групповых, межгрупповых).

#### ТЕМА 3. Невербальные деловые коммуникации

Общая характеристика невербальных коммуникаций. Исследователи «языка тела» (Ч. Дарвин, Д. Мид, З. Фрейд, К. Бёрдвистл, Э. Холл, М. Аргайл, А. Пиз, А.А. Ухтомский, М.М. Бахтин, С.А. Токарев и другие) и их вклад в развитие науки и искусства невербального общения.

Невербальная коммуникация как система и ее составляющие: акустическая (экстралингвистика – паузы, кашель, вздох, смех, плач и просодика – темп, тембр, высота, громкость), оптическая (мимика, позы, жесты, походка, осанка, контакт глаз), тактильно-проксемическая (такесика – рукопожатия, похлопывания, поцелуи и проксемика – расстояния между общающимися), ольфакторная (запахи), дискурсивная, или знаково-символическая

(одежда, обувь, аксессуары, прически, татуировки и т.п.).

Национальные, этнические, институциональные, возрастные и гендерные особенности невербальных коммуникаций.

Анализ внутреннего состояния человека по внешним признакам. Методика FAST (Facial Affect Scoring Technique) П. Экмана, ее возможности и значение для эффективного управления персоналом.

#### **ТЕМА 4. Вербальные деловые коммуникации**

Общая характеристика русского языка как средства общения. Особенности разговорного, публицистического, художественного, научного, официального стилей литературного языка.

Деловая речь и ее функции. Основные формы устного делового общения (беседа, совещание, переговоры). Жаргон как отражение социокультурной динамики.

Вербальные методы получения и передачи информации (слушание, чтение, речь). Классификация поведения субъекта и восприятия информации: нейтральное, скептическое, доброжелательное, агрессивное, селективное. Техника активного слушания. Помехи при слушании.

Чтение. Диалектика целей и способов чтения. Схемы обработки и чтения документов. Техника быстрого чтения. «Школа памяти» С.А. Гарибяна: активизация рационального мышления через «возрождение» эмоций. Интенсификация зрительного восприятия информации и развитие интеллектуальных способностей (IQ-тесты Г.Ю. Айзенка).

Лексическая, синтаксическая и логическая культура делового общения. Композиционные, содержательные и методические приемы активизации внимания собеседника. Сущность и специфика публичного выступления. Типичные ошибки в публичных выступлениях.

#### **ТЕМА 5. Письменные деловые коммуникации**

Специфика письменной речи. Основные требования к деловой переписке. Типичные ошибки делового письма: лексика, фразеология, орфография, пунктуация. Смысловая адекватность и доказательность письменных сообщений.

Разновидности деловых писем: извещение, подтверждение, напоминание, приглашение, предложение, поздравление, просьба, гарантия, ответ. Национальные особенности оформления деловой корреспонденции.

Рекламное письмо. Эстетические и этические нормы оформления рекламного текста. Фирменный стиль и оригинальность. Доходчивость и убедительность. Исключение прямых сравнений с конкурентами. Уважение чести и достоинства потребителей. Соблюдение норм международного и российского права в области интеллектуальной собственности.

Электронная почта. Компьютерные сети. Интернет. Виртуальное общение – синтез невербальных, вербальных и письменных коммуникаций. Роль человеческого фактора в эпоху глобальной информатизации.

#### **ТЕМА 6. Деловое общение как интеракция**

Общетеоретические основы исследования феномена интерактивности («обмена действиями»). Теории социального действия (М. Вебер, П. Сорокин, Т. Парсонс). Теории социальной связи Я. Щепаньского и В.Н. Панфёрова. Трансактный анализ Э. Берна.

Кооперация и конкуренция как типы социально-психологического взаимодействия. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Диагностика, коррекция и профилактика конфликтов в организации. Методы разрешения (оптимизации) конфликтных ситуаций: уступка, компромисс, игнорирование, соперничество, силовое давление, экспертиза, арбитраж.

Экспериментальная схема регистрации взаимодействий Р. Бейлса. Области совместной деятельности и типы взаимодействия: позитивные эмоции (солидарность, снятие

напряжения, согласие), решение проблем (предложение, указание, мнение, ориентация), постановка проблем (просьбы об информировании, указании, выражении мнения), негативных эмоций (несогласие, создание напряженности, демонстрация антагонизма).

Организационно-методические основы совместной деятельности. Особенности индивидуальной и групповой деятельности: потребности – мотивы – операции – результат.

### **ТЕМА 7. Деловое общение как перцепция**

Понятие социальной перцепции. Восприятие как познание.

Д. Холмс, Т. Ньюком, Ч. Кули о специфике диадного общения. Понятие индивидуальной и групповой идентификации. Идентификация и социализация. Конформизм и неконформизм. Рефлексия как осознание субъектом «отраженного» восприятия, как «удвоение» зеркальных отражений Я и не-Я (Другие). Основные модели поведения в ситуации «оратор – слушатели».

Пол, возраст, национальность, профессия, служебно-должностной статус, семейное положение и другие факторы восприятия личности. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Понятие каузальной атрибуции. Эффект первого впечатления. Идея контрастного представления.

Проблема адекватности межличностной перцепции. Межличностная аттракция.

### **ТЕМА 8. Деловой имидж**

Имидж как внешнее проявление внутреннего мира индивида, как впечатление о себе, создаваемое в процессе делового общения. Биологические, эстетические и этические основы делового имиджа.

Самоорганизация и самоконтроль – предпосылки здорового образа жизни делового человека. Целесообразность учета физических и физиологических закономерностей функционирования человеческого организма. Естественный дневной ритм. Биоритмы. Основные этапы жизненного цикла человека. Саморегуляция как средство преодоления кризисных периодов и явлений в индивидуальном развитии.

Эстетическая привлекательность делового человека: внешность, одежда, осанка и походка. Стиль и мода как общественные явления. Консерватизм и модернизм, общее, особенное и индивидуальное в моде. Мера, вкус, целесообразность во внешнем облике делового человека. Одежда и обувь. Искусство прически и макияжа. Ювелирные украшения. Аксессуары.

Имидж фирмы и его составляющие. Деловой имидж предприятий (организаций) России: проблемы и пути их решения.

### **ТЕМА 9. Деловой этикет**

Понятие делового этикета. Особенности делового этикета, определяемые гендерной, возрастной, геоэтнической, служебно-должностной, ситуационно-ролевой неоднородностью социальных общностей и групп. Светские и религиозные этические нормы.

Правила приветствия, обращения, представления и знакомства.

Визитные карточки: виды, требования к их оформлению и вручению (отправлению). Деловые подарки и сувениры: что, кому, по какому случаю уместно дарить; как дарить и принимать подарки. Чаевые.

Организация приема посетителей: диалектика эстетического и этического начал. Оборудование и оформление помещения офиса. Секретариат (секретарь) – информационно организационный центр и «лицо» фирмы.

«Гостевой этикет». Приглашение в гости. Встреча гостей. Опоздания. «Столовый этикет». Сервировка стола, правила размещения и обслуживания приглашенных. Меню. Поведение за столом. Проводы гостей.

«Телефонный этикет». Цели, содержание и продолжительность деловых телефонных разговоров. Планирование и учет телефонных сообщений. Основные требования к речи абонента на различных этапах общения.



## **ТЕМА 10. Персональный менеджмент как фактор делового общения**

Управленческая дилемма: развитие личности или повышение квалификации? Уровни компетенции руководителей: а) «технический работник» (методика управления), б) профессионал (наука управления), в) «творческая личность» (искусство управления).

Объективная необходимость самосовершенствования. Цикл самосовершенствования (по Т. Бойделлу): 1) проблема – интерес – растерянность (шок), 2) наблюдение – размышление – обсуждение, 3) идеи – подход – концепции – намерения, 4) эксперимент – практический опыт – новые результаты и ожидания.

Методы самооценки и план самосовершенствования. Методы самосовершенствования: ведение личных записей, ретроспекция и ситуативный анализ, «слушание» внутреннего «Я» и развитие интуиции, решительность в использовании новшеств, изменение имиджа и поведенческого (управленческого) стиля, укрепление силы воли, работа над высшим и низшим «Я».

Методы совершенствования мышления. Чтение (цель, план, анализ прочитанного, резюме). Конспектирование («удобные записи», паутинообразные диаграммы, «инвентарная сетка»). КПНСМ-методика запоминания материала (концентрация, прочтение, наглядное представление, соотнесение, мнемоника), Методы совершенствования логического мышления («логическое дерево», или блок-схема, размышления о физических объектах, абстрактных и конкретных идеях, медитация).

Физическое и психическое здоровье. Совершенствование темперамента. Выработка индивидуального стиля поведения и управления.

## **ТЕМА 11. Формальное и неформальное деловое общение**

Групповая статика и динамика как область научного анализа и управления. Классификация социальных групп по численности (большие и малые), принципу формирования (реальные и условные), статусу (формальные и неформальные), степени развития (развитые и неразвитые, или формирующиеся). Понятие «малая группа» и ее количественно-качественные особенности. Основные признаки классификации малых групп: цель создания (лабораторные и естественные); продолжительность функционирования (устойчивые и временные); характер взаимосвязи с социальной средой (открытые и закрытые); значимость членства (референтные, нереферентные, антиреферентные).

Феноменология малой группы. Социально-психологическая интерпретация понятий «позиция», «статус», «внутренняя установка», «роль», «композиция». Система межличностных связей в малой группе. Централизованная структура внутригрупповых коммуникаций и ее разновидности: фронтальная, радиальная, иерархическая. Децентрализованная структура коммуникационных каналов и ее виды: цепная, круговая, полная.

Общая характеристика внутригрупповых отношений. Понятие психологического климата. Руководство и лидерство. Кооперация и коллективизм. Стадии развития малых групп. Формирование общественного мнения: эгоизм и конформизм. «Внутренние» факторы, влияющие на сплоченность в группе: симпатии, антипатии, безразличие. «Внешние» факторы, определяющие психологический климат: имидж фирмы и ее конкурентоспособность на рынке, степень удовлетворенности работой и размером оплаты труда, перспективы развития предприятия и персонала, включая и возможности деловой карьеры.

Нравственные ценности и нормы. Функции групповых норм: регулятивная, оценочная, санкционирующая, стабилизирующая. Понятие сверхнормативной деятельности.

Методы анализа психологической совместимости индивидов в малых группах: наблюдение, анкетирование, социометрия. Методика определения ценностно-ориентационного единства группы.

Формальные и неформальные обязанности персонала организации. Внеслужебные

отношения руководителя и подчиненных. Их влияние на характер и эффективность профессиональной активности индивида, группы, общности людей.

Специфика общения деловых людей в неформальной обстановке.

## **ТЕМА 12. Стратегия и тактика делового общения**

Стратегия делового общения – совокупность основополагающих принципов и норм профессиональной деятельности. Фазы постановки цели: определение цели («чего я хочу»), ситуационный анализ («что я могу»), конкретизация цели («к чему я непосредственно приступаю»).

Следование нормам деловой этики – условие конструктивного бизнеса. Честность и порядочность в деловых отношениях. Устная форма заключения сделки (договора) как отражение культуры деловых отношений. Деликатность, терпимость и обязательность в деловом общении.

Соблюдение правил служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений. Проблема выбора адекватного стиля управленческой деятельности: авторитаризм, демократизм или либерализм? Системный и ситуативный подходы.

Владение тактическими способами делового общения как условие реализации поставленных целей.

Поведенческие алгоритмы – оптимальные варианты формирования и развития коммуникабельности делового человека. Критерии выбора поведенческого алгоритма: цель и задачи предпринимательской деятельности; особенности конкретной деловой ситуации; потенциальные и реальные возможности (качества) субъекта деловой активности.

Способы делового поведения, обусловленные психологическим типом собеседника или моделью его поведения. Классификация психологических типов: «важная птица», «разведчик», «решающий с ходу», «наставник», «хвостун», «манипулятор», «себе на уме», «нытик».

Тактика действий в конфликтных ситуациях. Пути разрешения конфликта: внесение поправок и изменений в реальную (гипотетическую) ситуацию в соответствии с ожиданиями оппонента, стремление изменить отношение оппонента к реальной (гипотетической) ситуации. Последовательность действий, направленных на преодоление конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество.

Сущность, структура и специфика деловых переговоров. Подготовительный этап: решение организационных проблем (определение времени и места встречи, формирование количественного и качественного состава делегации), проработка основного содержания переговоров (формулирование общего подхода к переговорам, целей, задач и собственной позиции на них, определение возможных вариантов решения, подготовка предложений и основных аргументов, составление необходимых документов и материалов).

Основной этап переговорного процесса: взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций; их обсуждение (выдвижение аргументов и предложений); согласование позиций и выработка договоренностей. Методы ведения коммерческих переговоров. Метод позиционного торга – намерение реализовать исходную позицию наиболее полно, с минимальными уступками партнеру. Метод «принципиальных переговоров» (переговоров, по существу) – стремление к взаимной выгоде от заключения сделки.

Условия реализации метода «принципиальных переговоров»: разграничение участников и предмета переговоров; концентрация внимания на интересах, а не на позициях сторон; поиск (разработка) взаимовыгодных вариантов решения проблемы; учет объективных оценок и критериев (рыночной конъюнктуры, финансовых возможностей сторон, экспертных заключений, стандартных правил и процедур).

Технические приемы ведения переговоров. Законы «памяти» (впечатления, повторения, ассоциации) Д. Карнеги, их роль и значение для установления атмосферы доверия в диалоге. Манеры общения.

Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Нейтрализация замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников и партнеров. Постановка вопросов и техника ответов на них. Техника опровержения доводов оппонента.

Особенности заключительного этапа деловых переговоров. Типы принимаемого решения: компромиссное, инновационное, асимметричное. Ответственность сторон и отдельных сотрудников фирмы за исполнение принятых решений и контроль со стороны руководства.

Национальные стили ведения деловых переговоров: американский, английский, арабский, немецкий, французский, японский.

Документационное обеспечение делового общения как система. Терминология и нормативно-методическая база делопроизводства.

Виды управленческой документации (организационно-правовая, плановая, распорядительная, справочно-аналитическая, отчетная, договорная, по кадровому, финансовому, материально-техническому и информационному обеспечению, отражающая основную деятельность организации) и ее специфика.

Организация работы с документами. Правила оформления документов. Язык документа. Документооборот. Контроль за исполнением документов. Конфиденциальная информация и документация.

Особенности документирования договорно-правовых отношений экономической деятельности предприятия (организации) на внутреннем и внешнем рынках.

## **4.2. Содержание занятий семинарского типа**

### **Тема 1. Теоретико-методологические основы делового общения**

С глубокой древности и по настоящее время в поисках истины, социальной справедливости, общественного идеала люди соотносят добро и зло, богатство и бедность, личное и общественное. Нередко эти социальные феномены полагаются взаимоисключающими. Так, например, известный новозаветный афоризм гласит: «Удобнее верблюду пройти сквозь игольные уши, нежели богатому войти в Царство Божие» (Библия. Новый Завет. От Матфея святое благовествование, глава 19, стих 24). Евангелисту Матфею вторят «золотые россыпи» народной мудрости: «Лучше быть бедным, но здоровым, чем богатым, но больным», «Лучше быть первым в деревне, чем последним в городе», «С милым рай и в шалаше» ...

**1. Как, по Вашему мнению, соотносятся бизнес и мораль на практике? Поясните свою точку зрения.**

**2. Сопоставьте понятия «культура», «мораль», «этика» и «этикет» по объему (содержанию) и изобразите отношения между ними графически (например, в виде окружностей).**

*Точка зрения:* «Я подхожу к бизнесу с обратной от общепринятого подхода стороны: мерой успеха в бизнесе я считаю не финансовый результат, а те возможности, которые он дает человеку для развития» (Э. Фергюсон).

**3. Согласны ли Вы с автором данного утверждения?**

В священной книге мусульман Коране сказано: «Кто богат, пусть будет воздержан; а кто беден, пусть ест с достоинством» (Сура 4, аят 6). Христианское же вероучение содержит на первый взгляд весьма несправедливый принцип: «Всякому имеющему дастся и приумножится, а у не имеющего отнимется и то, что имеет» (Новый Завет. Матф., 25: 29).

**4. Как разрешить данное противоречие? В качестве главного аргумента используйте притчу о талантах (см. Матф., 25: 13 – 30).**

### **Тема 2. Феноменология делового общения**

На уровне обыденного сознания мы часто сталкиваемся с различными подходами в понимании сущности и значения делового общения, специфики деловых и личностных

(персональных) качеств индивида, а также права любого человека на «профессиональную» и «личную» жизнь.

*Точка зрения:* Рассчитывающий на успех руководитель обязан быть высоконравственной личностью, во всем и всегда служить примером для своих подчиненных.

*Точка зрения:* Никто не безгрешен, в том числе и руководитель любого ранга. Главное, чтобы он был профессионалом в своей области, а его личная жизнь (например, брачно-семейная или досуговая) не имеет значения.

*Точка зрения:* Чем более высокую ступень в социальной иерархии занимает руководитель, тем в большей мере он должен быть требователен к себе, в том числе и в моральном плане.

**1. Какой из трех подходов в оценке качеств делового человека Вам представляется более обоснованным? Поясните.**

**2. Подготовьте два лаконичных определения делового общения в его узком (профессиональном) и широком (социальном) значениях.**

**3. Составьте таблицу личностных и деловых качеств, которыми должны обладать следующие менеджеры:**

- а) главный инженер предприятия (по Вашему выбору);*
- б) директор крупной торговой фирмы;*
- в) дирижер симфонического оркестра,*
- г) ректор вуза,*
- д) министр,*
- е) президент страны.*

Анализ основных форм государственного устройства привел древнегреческого мыслителя Платона (427-347 гг. до н.э.) к интересному выводу. Он утверждал, что худшими из них являются демократия и тирания, а общественным идеалом – аристократия.

**4. Согласны ли Вы с великим философом? Каковы сильные и слабые стороны демократии и демократического стиля управления?**

### **Тема 3. Вербальные деловые коммуникации**

Безукоризненная в грамматическом, лексическом и стилистическом отношениях, а также логически правильно выстроенная деловая речь – показатель высокой культуры ее носителя. Игнорирование динамичных изменений, происходящих в языке, излишняя самоуверенность и нежелание руководителей самого высокого ранга, политиков, бизнесменов, а порой и журналистов (!) периодически смотреть на себя «со стороны», обращаться к справочно-энциклопедической литературе и самосовершенствоваться снижают эффективность деловых коммуникаций. (Сегодня в России достаточно 20-30 минут, чтобы в теле- или радиопрограммах встретить грубые лексические ошибки: «инцидент», «пренцендент», «перетрубация», «лаболатория», «эксอร์ต», «убираться в квартире», «кипельный» и т.п.)

**1. Проставьте ударения в словах: аперитив, апостроф, газопровод, договор, жалюзи, заговор, избалованный, каперс, каталог, квартал, маркер, маркетинг, маркетинговый, медиация, обеспечение, осужденный, пеня, позвонишь, синекдоха, синергия, творог, фолиант.**

**2. Банкирша, генеральша, секретарша ... В отношении кого употреблялись эти и аналогичные им слова в России в XIX веке? А каково значение слова «директриса»?**

**3. Как правильно произносить: запасный или запасной, инженеры или инженера, профессора или профессора, слесари или слесаря, тоннель или туннель, бутылка коньяка или коньяку, кусочек сахара или сахару?**

**4. Поясните, почему в деловой речи недопустимо отождествление словосочетаний: Музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина, Пушкинский музей и Музей А.С. Пушкина; памятник Н.В. Томского и памятник Н.В. Томскому.**

*(Отвечая на задания 1-4, в случае затруднений используйте словари русского языка, иностранных слов, а также справочно-энциклопедические издания.)*

Разговорная речь наших современников перенасыщена жаргонизмами и словами-паразитами, не содержащими какой-либо информации. «Как бы», «на самом деле», «по жизни», «то, что», «я такая», – эти и другие словосочетания обычно употребляются не по назначению, а просто для наполнения устных сообщений.

**5. Составьте по одному предложению, где указанные речевые штампы будут использованы в соответствии с нормами русского литературного языка.**

#### **Тема 4. Невербальные деловые коммуникации**

Создание благоприятного климата во время деловых контактов в значительной мере достигается благодаря так называемому «языку телодвижений». Однако в связи с растущим интересом (особенно среди российских бизнесменов) к овладению приемами и способами делового общения складывается проблемная ситуация: оба партнера в равной степени хорошо знают и применяют такой язык, следовательно, взятый в отдельности, сам по себе, он не является эффективным средством реализации поставленной цели.

**1. Какие иные тактические и технические составляющие, по Вашему мнению, помогают осуществить стратегические замыслы и эффективно воздействовать на поведение деловых партнеров?**

**2. Приведите по 3-4 примера сходства и различий «языка телодвижений» у некоторых народов мира. Почему культура одних народов экспрессивна, зажигательна, демонстративна, а других – размеренна, выдержанна, камерна?**

**3. Каковы приблизительные параметры интимной, персональной (личной), социальной и публичной коммуникативных зон?**

В священной книге христиан – Библии – глаз человека назван «свотильником тела» (См.: Новый Завет. От Луки святое благовествование, 11:34). В священной книге мусульман – Коране – утверждается, что Аллах знает, «что мы скрываем, и что обнаруживаем» (См.: Коран. 14: 41), что «хитрим своей хитростью» (Там же. 14: 47).

**4. А в какой степени Вы владеете искусством «фейс-контроля»? Какие мимические «единицы» выражают радость, гнев, страх, грусть, удивление, отвращение?**

#### **Тема 5. Письменные деловые коммуникации**

Среди разновидностей письменной деловой речи наиболее сложным по форме и содержанию является деловое письмо. Его написание – искусство, требующее неукоснительного соблюдения канона, ибо даже незначительное отступление от сложившихся правил может сделать его неправомочным с юридической точки зрения. Между тем, зачастую роль деловой корреспонденции оказывается приниженной, важные документы составляются и оформляются без должной тщательности. Лишь единичные экземпляры писем и рекламных текстов имеют оригинальное «лицо» и «душу». Небрежность в деловой речи оборачивается в конечном счете потерей потенциальных клиентов и прибыли в бизнесе.

**1. Укажите основные реквизиты письма-предложения, направляемого Вашей фирмой деловому партнеру. На что следует обратить особое внимание, если:**

- а) вы прежде не общались,**
- б) деловой партнер является иностранцем?**

**2. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».**

**3. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).**

## **Тема 6. Деловое общение как интеракция**

Психологи утверждают, что любая организация не является механической суммой образующих ее личностей. В коллективе человек может раскрыться в полной мере, ощутить себя нужным и полезным другим людям, получить дополнительные возможности для саморазвития. Однако наивно полагать, что в трудовых коллективах царит гуманизм, а конкуренция между людьми, борьба за место «под солнцем» отсутствует. Более того, нередко еще можно столкнуться с практикой отождествления работника с должностью которую он занимает. «Незаменимых работников нет», – декларируют иные руководители и проводят этот принцип в жизнь.

**1. Как Вы относитесь к руководителям подобного рода? Когда такой подход уместен, а когда нет?**

**2. Разделяете ли Вы точку зрения известного американского ученого Ф. Котлера относительно различий потребителей по времени восприятия новых товаров и услуг? Представителем какой из пяти групп («новаторы», «ранние последователи», «раннее большинство», «запоздалое большинство», «аутсайдеры») Вы чаще всего являетесь? От чего это зависит?**

**3. Вспомните одну из наиболее значимых покупок. Почему Вы предпочли именно этот товар, а не аналогичный продукт других фирм? Кто, что и каким образом оказывали влияние на Ваш выбор и собственно процесс покупки?**

**4. Имелся ли в Вашей жизни опыт разрыва деловых или дружеских отношений? (Если нет, представьте себя в такой ситуации.) Почему и как именно это произошло? Какие выводы Вы сделали (или сделаете)?**

## **Тема 7. Деловое общение как перцепция**

Любой, даже самый не искушенный в тонкостях социальной психологии и управления, человек уверен в том, что первые минуты, часы, дни и недели пребывания нового сотрудника в организации являются в значительной степени определяющими его дальнейшую судьбу в организации и профессиональную карьеру. Это особенно важно для руководителей структурных подразделений (цехов, отделов, служб). С одной стороны, они должны произвести благоприятное впечатление на трудовой коллектив в целом. С другой – «понравиться» всем – задача, реально не выполняемая. Не зря народная мудрость гласит: «На вкус и цвет товарища нет».

**1. Предположим, что Вас назначили руководителем одного из подразделений крупной фирмы. Только что гендиректор представил Вас трудовому коллективу и, пожелав успешной работы, убыл в головной офис. Какую «тронную речь» Вы заготовили для своих подчиненных и как предпочтете ее воспроизвести?**

**2. Составьте тезисы выступления перед сотрудниками организации на произвольную тему. Какие приемы активизации внимания аудитории Вы предпочтете во вступлении, основной и заключительной частях речи?**

На вопрос «Как дела?» обычно в ответ звучит: «Все о'кей», «Полный порядок», «Нет проблем».

**3. Как следует это понимать? Действительно ли существуют «беспроблемные» личности, группы, организации?**

**4. Какие конфликты именуют конструктивными, а какие деструктивными? Приведите примеры.**

## **Тема 8. Деловой имидж**

Практика современного предпринимательства свидетельствует о неуклонном возрастании роли положительного имиджа (от англ. *image* – образ, облик, представление) для эффективной реализации профессионально важных качеств делового человека. Между тем, в сфере деловой активности на международном уровне нередко возникают трудности, а иногда и серьезные

коллизии, обусловленные национальными особенностями восприятия тех или иных явлений и, в частности, различным смыслом, вкладываемым в тождественные понятия.

**1. Почему «о вкусах не спорят» в России, во Франции, в Японии и Китае?**

**2. Что значит «держаться в форме»? Приведите примеры из практики делового общения.**

**3. Выберите 3-4 «знаковые» фигуры современной российской политической или культурной элиты и перечислите основные приемы и средства, используемые этими людьми для поддержания оригинального делового имиджа.**

**4. Составьте таблицу цветовых сочетаний элементов мужской и женской одежды, обуви, аксессуаров. Возможны ли отступления от предложенных Вами «ансамблей»?**

**5. Как Вы понимаете словосочетание «мой стиль»? Проанализируйте взаимосвязь индивидуальных потребностей человека и стандартных представлений о деловом имидже.**

## **Тема 9. Деловой этикет**

Гостеприимство, знание и соблюдение правил «столового этикета» – важнейшие составляющие и залог продуктивности делового общения. При этом одни бизнесмены, планируя деловые встречи с трапезой, всецело полагаются на гастрономических профессионалов, другие же считают себя знатоками не хуже кулинаров и барменов, метрдотелей и официантов, а потому ориентируются на собственный вкус или предпочтения деловых партнеров. В любом случае достижение намеченных целей зависит от искусства сочетания классических и современных, национальных и индивидуальных представлений о количестве, разнообразии, полезности блюд и напитков. Опыт в данной сфере накапливается длительно и кропотливо, и неудивительно, что вступающие на поприще самостоятельной профессиональной деятельности испытывают трудности в стандартных ситуациях, а некоторые даже не ведают об «азах».

**1. Представьте, что Вы пригласили своего делового партнера на совместный обед. Составьте обеденное меню, имея в виду, что он:**

**а) Ваш соотечественник;**

**б) иностранец (страна – по Вашему выбору).**

Одним из важных элементов делового общения является вручение подарков и сувениров, имеющее целью демонстрацию своих добрых намерений или стимулирование рекламы и сбыта продукции (услуг). При этом во многих отечественных и зарубежных изданиях справедливо подчеркивается, что принципиальное значение имеет не цена подарка, а искренность чувств и намерений, с которыми его вручают. В то же время, если Вы решили подарить своему деловому партнеру книгу, то тем самым обязаны руководствоваться в выборе не столько общими, сколько специфическими требованиями.

**2. Поясните, какими требованиями и почему, принимая во внимание, что субъект может быть Вашим соотечественником или иностранцем. В каком случае Вы откажетесь от первоначального замысла и предпочтете иной вид подарка?**

**3. Известно, что визитная карточка – это средство, обеспечивающее представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Однако, помимо основной (презентационной) функции, она может быть использована также для поддержания и развития деловых контактов. Как с помощью визитной карточки выразить благодарность, соболезнование или поздравить своего делового партнера?**

## **Тема 10. Персональный менеджмент как фактор делового общения**

В современных условиях специалисты, занимающиеся отбором персонала, стремятся получить исчерпывающую информацию о претендентах на занятие вакантных мест в организации. Индивидуальные и групповые собеседования, тесты, экспериментальные методики позволяют выявить конкретные способности человека и подобрать нужного работника

высокой квалификации. Однако так бывает не всегда. В последние годы в России складывается система привлечения в ряд отраслей народнохозяйственного комплекса дешевой рабочей силы. В строительстве, торговле, на транспорте все чаще и чаще можно видеть граждан Молдовы, Украины, государств Закавказья и Средней Азии, а также «дальнего зарубежья».

**1. Назовите основные причины миграции рабочей силы в Россию и выразите собственное отношение к данному процессу. Какие негативные последствия может иметь эта тенденция в масштабе страны, региона, на уровне конкретного предприятия и отдельной (Вашей) личности?**

**2. Представьте, что Вы желаете получить высокооплачиваемую работу в известной западной фирме, имеющей представительства в России. Составьте личное резюме, намереваясь не только презентовать себя наилучшим образом, но и «переиграть» своих конкурентов уже на предварительном этапе профотбора.**

**3. Проиллюстрируйте с помощью «дерева целей» какой-либо период:**

**а) своей жизни,**

**б) профессиональной карьеры.**

## **Тема 11. Формальное и неформальное деловое общение**

Необходимость формирования и развития лидерских качеств у персонала организации сегодня является общепризнанной проблемой. А вот относительно оптимального количества лидеров в самой организации существуют различные мнения.

*Точка зрения:* Наилучшим для организации является вариант, при котором качество руководителя и лидера принадлежат одному лицу.

*Точка зрения:* Поскольку в любой организации имеется формальная и неформальная структуры, постольку руководитель и лидер не могут быть «два в одном», а всегда автономны.

*Точка зрения:* Организация должна стремиться к тому, чтобы в ней было несколько лидеров.

*Точка зрения:* Идеальным вариантом для организации является такой, при котором каждый ее сотрудник обладает лидерскими качествами в какой-либо сфере деятельности.

**1. Выразите свои суждения по каждой из перечисленных точек зрения.**

**2. Способен ли руководитель в полной мере избавиться от субъективности? Является ли истиной традиционная фраза: «У меня нет любимчиков. Для меня все равны».**

Назначение делового совещания состоит в обеспечении свободной дискуссии и выработке на основе учета широкого круга мнений (в том числе и не совпадающих с мнением администрации) общего и наиболее адекватного конкретной ситуации решения. При этом успех мероприятия в решающей степени зависит от таланта руководителя управлять подчиненными (подобно тому, как это делает дирижер симфонического оркестра), сообразуясь со стратегическими и тактическими установками, временными параметрами, индивидуальными особенностями подчиненных и другими факторами макро- и микросреды.

**3. Установите соответствие между действиями руководителя совещания, направленными на нейтрализацию определенной позиции (точки зрения), и типом участника, которому они адресованы:**

<b>№ пп</b>	<b>Действия руководителя</b>	<b>Тип участника</b>	<b>№ пп</b>
1	Сохранять спокойствие. Дать высказаться, но с условием детальной аргументации критической позиции	ВСЕЗНАЙКА	
2	Призвать группу (или отдельных лиц) занять определенную позицию по отношению к его высказываниям	СКУЧАЮЩИЙ	
3	Предложить ему подведение итогов, сознательно втянуть в дискуссию	ГОВОРУН	



4	Тактично прерывать. Напоминать о регламенте	НЕГАТИВИСТ	
5	Признать и оценить его заслуги, накопленный профессиональный опыт, но предложить выслушать и других	ПОЗИТИВИСТ	
6	Ставить несложные вопросы, подбодрить и укрепить его в значимости собственных суждений	СПОРЩИК	
7	Поинтересоваться его достижениями и проблемами. Выявить общие интересы, связать их с темой совещания	ЗАСТЕНЧИВЫЙ	

**4. Предположим, что Вы руководите организацией (профиль – по выбору) и планируете создать новое структурное подразделение. При этом кадровый состав фирмы останется неизменным. Каким образом провести реорганизацию, используя современные научные методики (например, социометрию)?**

## **Тема 12. Стратегия и тактика делового общения**

Не каждый высококультурный человек обязан заниматься предпринимательской деятельностью, но каждый предприниматель должен стремиться к ведению бизнеса цивилизованными средствами и быть образованной личностью хотя бы потому, что он заинтересован в успехе. Крайняя напряженность сил, направленных на реализацию поставленных целей, постоянный риск и ответственность за все происходящее в фирме, – эти и другие факторы, сплетаясь воедино, формируют стиль управленческого поведения.

Приступая к выработке деловой стратегии, большинство руководителей в конечном счете отдает предпочтение одному из двух стилей управления (авторитарному или демократическому). Немногие являются сторонниками либерального стиля. И лишь некоторые руководители становятся корифеями менеджмента благодаря искусству комбинированного управления.

**1. Сторонником какого стиля управления и делового общения Вы являетесь? Почему?**

**2. По каким критериям Вы осуществите отбор на должность заместителя, будучи руководителем (директором) предприятия, и как поступите, если в процессе совместной деятельности он (она) выразит принципиальное несогласие с намеченной и реализуемой бизнес-стратегией?**

Тактика – это умение выбирать оптимальные способы и приемы делового общения, обеспечивающие реализацию поставленной стратегической цели, а также способность адекватно реагировать на поведение его участников. В процессе деловых контактов между сторонами нередко возникают разногласия, противоречия, которые затем могут перерасти в конфликт. Стремясь избежать такового, специалисты по менеджменту и психологии делового общения рекомендуют применять тактику приспособления, компромисса, сотрудничества, игнорирования или соперничества.

**3. Оцените следующее утверждение Д. Карнеги: «В девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников ... утверждает в своей абсолютной правоте... В споре нельзя одержать верх. Нельзя потому, что если Вы ... одержали верх, то тоже проиграли... Вы можете быть абсолютно правы, доказывая Вашу точку зрения, но все Ваши попытки переубедить собеседника останутся, вероятно, столь же тщетными, как если бы Вы ошибались». Существуют ли в деловой жизни ситуации, когда необходимо отстаивать свою точку зрения несмотря ни на что?**

Отрицательные эмоции, возникающие в процессе делового общения, серьезно снижают эффективность деятельности предпринимателя, а также мешают созданию положительного имиджа. Не случайно в числе первоочередных мер, направленных на разрядку отрицательных эмоций, в литературе называют принцип «разделения человека и проблемы», а также методы самоуспокоения.

**4. Какой из них (рационализации гнева, визуализации гнева, релаксации) Вы выберете, если собеседник обидел Вас? Что повлияет на Ваш выбор?**

### **Тема 13. Деловые переговоры**

Цель переговорного процесса – достижение решения, удовлетворяющего обе (все) стороны, принимающие участие в переговорах. Существуют два основных метода ведения переговоров. Метод принципиальных переговоров, или переговоров по существу, предполагает стремление к взаимной выгоде сторон, исходя из сути дела и на основе справедливого урегулирования частных разногласий. Метод позиционного торга отражает жесткую платформу участника переговоров, желание оказать давление на партнера, манипулировать поведением в целях реализации завышенных требований, лишь небольшая часть которых может быть в дальнейшем снята.

**1. Разделяете ли Вы точку зрения, согласно которой метод позиционного торга является менее эффективным, нежели метод принципиальных переговоров? В каких случаях первый все-таки может быть уместным и результативным?**

**2. Назовите наиболее очевидные, на Ваш взгляд, причины асимметричных решений (когда уступки одной из сторон значительно масштабнее в сравнении с другой), принимаемых нередко в международных переговорах с участием российских официальных лиц (предпринимателей)?**

**3. Отрадите в таблице позитивные (конструктивные) действия на переговорах, исходя из противоположных, являющихся негативными (деструктивными):**

<b>Конструктивные</b>	<b>Деструктивные</b>
1.	1. Обсуждение личных качеств делового партнера и других людей.
2.	2. Подозрение, недоверие и/или надменное отношение к собеседнику.
3.	3. Поверхностное изложение собственной концепции, «сырость» делового проекта
4.	4. Давление на оппонента, реализация принципов «здесь и сейчас», «все или ничего»
5.	5. Быстрое принятие какого-либо делового предложения.
6.	6. Игнорирование правил деловой этики, субъективизм, мания величия.

### **Тема 14. Документационное обеспечение делового общения**

Деятельность любой современной организации немыслима без документационного обеспечения управления (делопроизводства), ядром которого является документооборот. Под документооборотом принято понимать систему движения документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки адресату либо сдачи на хранение.

Наступление технотронно-информационной эпохи сопровождается резким увеличением объема документооборота, что, в свою очередь, приводит к переутомлению персонала и стрессам, снижению качества обработки информации. Мировой опыт свидетельствует: даже самые надежные, по словам их создателей и оценкам экспертов, компьютерные системы нередко «виснут».

**1. Возможно ли конструктивное решение противоречий между человеком, техникой и информацией? Что именно Вы можете предложить для оптимизации системы делопроизводства в организации?**

**2. Какова роль ГОСТов для организации делопроизводства и делового общения? Приведите конкретные примеры.**

**3. Приведите примеры документов, содержащих подписи нескольких должностных лиц организации. Как располагаются эти подписи?**

**4. Какие отличительные реквизиты имеют совместные распорядительные документы, гражданско-правовые и трудовые договоры (контракты)?**

## **Тема 15. Особенности делового общения в странах с развивающейся рыночной экономикой**

Фокусом конфуцианского учения о взаимосвязи человека и общества стало понятие «ли», означавшее этико-ритуальную благопристойность. Великий Конфуций (латинизированная форма от кит. Кун Фу-цзы – учитель Кун, 552/551 – 479 до н.э.) считал необходимым изучать и любить древность. Он говорил: «Правитель должен быть правителем, подданный – подданным, отец – отцом, сын – сыном».

Этика и этикет в современном Китае претерпели существенные изменения. Конфуцианская мораль и жесткая вертикальная структура общества ушли в прошлое. Впрочем, это не означает, что китайцы перестали быть китайцами ...

**1. Как Вы понимаете изречение Конфуция и схожую евангельскую мысль: «Ученик не выше учителя, и слуга не выше господина. Довольно для ученика, чтобы он был, как учитель его, и для слуги, чтобы он был, как господин его» (Мф. 10:24,25)? Насколько они актуальны сегодня?**

**2. Как следует вести себя в китайском доме? Опишите традиционную «церемонию» принятия подарка от китайского партнера по бизнесу.**

На деловых переговорах Ваш индийский партнер наверняка блеснет великолепным знанием английского языка с оксфордским произношением и глубокими познаниями в области философии.

**3. Что Вы намерены предпринять в данной ситуации? О каких выдающихся мыслителях и общественных деятелях Индии и России Вы сможете упомянуть, чтобы поддержать разговор?**

Планируя деловые встречи в странах Латинской Америки, следует помнить о сиесте. (Такой перерыв на обед и сон, длящийся 2-3 часа, принят и у многих народов Южной Европы.) В подарках латиноамериканцы ценят оригинальность, учет индивидуальных черт личности. Но особую тактичность и осторожность нужно проявлять при выборе цвета, поскольку в разных странах сложилась противоречивая символика.

**4. Приведите примеры несовпадения значений, приписываемых белому, желтому, лиловому, черному цветам в 3-4 странах региона (по Вашему выбору).**

Культура народов Юго-Восточной Азии является синкретичной. В ней тесно сплелись традиции малайской, китайской, индийской, английской и других культур. Так, например, государственная религия Малайзии – ислам, а основными национальностями в этой стране являются малайцы (54%), китайцы (35%) и индийцы (10%). Пестрый национальный состав населения значительно повышает требования к культуре бизнеса.

**5. Как подобает приветствовать деловых партнеров в Таиланде, Малайзии и на Филиппинах?**

**6. За какие мелкие (по российским меркам) нарушения правил поведения в общественных местах Вас могут подвергнуть значительному штрафу в Малайзии и Сингапуре?**

**7. Чего не следует дарить согласно исламским традициям?**

## **Тема 16. Особенности делового общения в странах СНГ и Балтии**

Полтора десятилетия тому назад бывшие советские граждане стали гражданами 15 новых государств, образованных на территории СССР. С тех пор дискуссии о том, нужна ли «старым новым» соседям интеграция, то утихают, то разгораются с новой силой. Одной из главных причин сохраняющихся между государствами разногласий выступает низкий уровень культуры их руководителей. Поверхностный подход в анализе текущей ситуации,

недальновидность, субъективизм, – эти качества политических и общественных деятелей, бизнесменов вредят нормальному развитию двух- и многосторонних отношений.

Вспомним два красноречивых эпизода из новейшей истории российско-украинских отношений. Летом 2002 года во время учений войск ПВО Украины над Черным морем был сбит российский самолет Ту-154, летевший из Тель-Авива в Новосибирск. Выступая перед журналистами, украинский президент Леонид Кучма категорически отрицал причастность военных

к инциденту. «Этого просто не могло быть», – сказал он по-украински. А вскоре предположения подтвердились. Второй эпизод датирован осенью 2004 года. Президент РФ Владимир Путин поспешил публично поздравить «своего» кандидата Виктора Януковича с избранием на пост президента Украины до официального обнародования результатов выборов. Что произошло далее, хорошо известно. Законно избранным президентом стал «чужой» кандидат Виктор Ющенко ...

**1. Объясните причины таких серьезных «проколов» у топ-менеджеров национального масштаба.**

**2. Как просчеты и ошибки политиков сказываются на жизни и бизнесе обычных граждан?**

**3. Выберите 3-4 государства СНГ и охарактеризуйте представителей этих наций и культур. С какими трудностями и проблемами в общении может столкнуться российский предприниматель?**

Конечно же, состояние межгосударственных отношений и их роль в налаживании и развитии деловых контактов исключительно важна. Однако потенциал самого бизнеса не следует преуменьшать.

**4. Приведите примеры активного делового сотрудничества фирм СНГ и стран Балтии.**

**5. Какова роль общественных организаций, деятелей культуры и СМИ в развитии международного бизнеса? Приведите примеры сотрудничества СНГ и стран Балтии в гуманитарной сфере.**

Чтобы лучше понимать соседей-иностранцев, необходимо познакомиться и изучить мир национальной культуры – язык, традиции, хозяйственный уклад, кухню ...

**7. Заполните таблицу, установив соответствия между названиями блюд и их национальной принадлежностью:**

№ пп	Государства	Национальные блюда	№ пп
1	Азербайджан	Чорба, мамалыга, гогошь	
2	Армения	Харчо, чахохбили, лобио	
3	Беларусь	Ет (бешбармак), жал, баурсак	
4	Грузия	Жарма, кёмёч, кымыз	
5	Казахстан	Пити, кебаб, чучу	
6	Киргизия	Борщ, вареники, узвар	
7	Латвия	Путра, капусту эдейс, розинмайзес	
8	Литва	Сильд коорега, картулипорсс, кама	
9	Молдова	Жур, драники, цыбрики	
10	Россия	Шурпа, плов, киём	
11	Таджикистан	Цепелинай, колдунай, бульвью сильке	
12	Туркмения	Кашк, хушан, шербет	
13	Узбекистан	Бозбаш, толма, бораки	
14	Украина	Шорба, аш, экмек	
15	Эстония	Уха, жаркое, блины, квас	<b>10</b>

### 4.3. Самостоятельная работа студента

№	Наименование темы дисциплины	Формы подготовки
1.	<b>Теоретико-методологические основы делового общения</b>	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре-диспуте - Подготовка информационных проектов. - Самостоятельная творческая работа.
2.	<b>Феноменология делового общения</b>	- Самостоятельная творческая работа. - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.
3.	<b>Невербальные деловые коммуникации</b>	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре. - Самостоятельная творческая работа.
4.	<b>Вербальные деловые коммуникации</b>	- Самостоятельная творческая работа. - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.
5.	<b>Письменные деловые коммуникации</b>	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре. - Самостоятельная творческая работа.
6.	<b>Деловое общение как интеракция</b>	- Самостоятельная творческая работа. - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.
7.	<b>Деловое общение как перцепция</b>	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре. - Самостоятельная творческая работа.
8.	<b>Деловой имидж</b>	- Самостоятельная творческая работа. - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре. - Подготовка информационных проектов.
9.	<b>Деловой этикет</b>	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре. - Подготовка информационных проектов. - Самостоятельная творческая работа.
10.	<b>Персональный менеджмент как фактор делового общения</b>	- Самостоятельная творческая работа. - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.
11.	<b>Формальное и неформальное деловое общение</b>	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре. - Самостоятельная творческая работа.
12.	<b>Стратегия и тактика делового общения</b>	- Самостоятельная творческая работа. - Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

13.	<b>Деловые переговоры</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.</li> <li>- Подготовка информационных проектов.</li> <li>- Самостоятельная творческая работа.</li> </ul>
14.	<b>Документационное делового общения обеспечение</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Самостоятельная творческая работа.</li> <li>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.</li> </ul>

**А) Информационный проект** – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм и т.д.

Примерные темы *информационных проектов*:

1. Культура поведения руководителя
2. Этика деловых отношений: начальник-подчиненный, подчиненный-начальник
3. Основы кантовской этики
4. Этика телефонных разговоров
5. Этика, имидж по Карнеги
6. Этические воззрения В.С. Соловьева
7. Кодекс делового человека
8. Сравнительный анализ делового этикета в странах средней Азии
9. Соблюдение субординации в этикете
10. Этика взаимоотношений
11. Искусство быть руководителем
12. Этикет американской корпоративной компании
13. Китайский этикет, как форма жизни
14. Нравственные основы деятельности сотрудников предприятий

#### 4.4. Распределение часов по темам и видам учебных занятий

<i>Номер раздела, темы дисциплины</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Контактная работа</i>	<i>Лекции</i>	<i>Практические занятия Семинары</i>	<i>Самост. работа студентов</i>
---------------------------------------	--------------------	--------------------------	---------------	--	---------------------------------

<i>Формы обучения</i>		<i>ОФО</i>	<i>ОЗФО</i>	<i>ОФО</i>	<i>ОЗФО</i>	<i>ОФО</i>	<i>ОЗФО</i>	<i>ОФО</i>	<i>ОЗФО</i>
<b>ТЕМА 1.</b>	УК-5; УК-9	4	6	2	2	2	2	2	4
<b>ТЕМА 2.</b>	УК-5; УК-9							2	4
<b>ТЕМА 3.</b>	УК-5; УК-9	4		2	2	2		4	4
<b>ТЕМА 4.</b>	УК-5; УК-9	4	6	2	2	2	2	4	4
<b>ТЕМА 5.</b>	УК-5; УК-9	4		2		2		4	4
<b>ТЕМА 6.</b>	УК-5; УК-9	4		2	2	2		4	2
<b>ТЕМА 7.</b>	УК-5; УК-9		6		2		2		4
<b>ТЕМА 8.</b>	УК-5; УК-9	4		2	2	2		4	4
<b>ТЕМА 9.</b>	УК-5; УК-9								4
<b>ТЕМА 10.</b>	УК-5; УК-9	4	6	2	2	2	2	4	4
<b>ТЕМА 11.</b>	УК-5; УК-9	4		2	2	2		2	4
<b>ТЕМА 12.</b>	УК-5; УК-9	4		2		2		4	4
Текущая аттестация	УК-5; УК-9	1	1						
Консультации и (предэкзаменационные)		-	-						
Промежуточная аттестация	УК-5; УК-9	1	1						
<b>Всего:</b>		<b>38</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	<b>46</b>

#### **4.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для правильной организации самостоятельной работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к вопросам семинарских занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке к практическому (семинарскому) занятию обязательно требуется изучение

дополнительной литературы по теме занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации. Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время практических занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении практических заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важной формой организации учебного процесса: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на лекции.

Во время лекции рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессией, как правило, показывают не слишком хороший результат. В самом начале учебного курса студенту следует познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебными пособиями по дисциплине;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.



В случае организации учебной работы с использованием дистанционных образовательных технологий занятия проводятся в электронной информационно-образовательной среде института.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 5.1 Образовательные технологии

В освоении учебной дисциплины «Этика делового общения» используются следующие **традиционные образовательные технологии:**

- чтение информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- практические\семинарские занятия;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- тестирование по основным темам дисциплины (промежуточный контроль);
- зачетная аттестация.

### 5.2. Использование информационных технологий:

- технологии, основанные на использовании ЭИОС института (методические материалы по дисциплине, размещенные на сайте ГСИ);
- Интернет-технологии;
- компьютерные обучающие и контролирующие программы;
- информационные технологии, позволяющие увеличить эффективность преподавания (за счет усиления иллюстративности):
  - *лекция-визуализация* – иллюстративная форма проведения информационных и проблемных лекций;
  - *семинар-презентация* – использование студентами на семинарах специализированных программных средств.

### 5.3. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, творческая работа, связанная с самопознанием и освоением дисциплины, деловая игра, круглый стол, диспут, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- «мозговой штурм»;
- *диспут* (способ ведения спора, проводимого с целью установления научной истины со ссылками на устоявшиеся письменные авторитетные источники и тщательный анализ аргументов каждой из сторон);
- *дискуссия* (как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы) *применяется на семинарах-дискуссиях, где обсуждаются спорные вопросы с выявлением мнений в студенческой группе;*
- *беседа.*

#### **5.4. Технологии проблемного обучения – использование проблемных лекций:**

*Проблемная лекция* – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

К *проблемным лекциям* относятся следующие:

1. Гостеприимство, знание и соблюдение правил «столового этикета» – важнейшие составляющие и залог продуктивности делового общения.
2. Бизнесмены, планируя деловые встречи с трапезой, всецело полагаются на гастрономических профессионалов, или же считают себя знатоками не хуже кулинаров и барменов, метрдотелей и официантов, а потому ориентируются на собственный вкус или предпочтения деловых партнеров.

#### **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в форме зачета.

Конкретный перечень типовых контрольных заданий и иных материалов для оценки результатов освоения дисциплины, а также описание показателей и критериев оценивания компетенций приведен в фонде оценочных средств по дисциплине.

##### **6.1. Формы текущего контроля**

- индивидуальное и групповое собеседование;
- выполнение тестовых заданий;
- мониторинг результатов семинарских занятий;
- проверка работы с литературой;
- проверка информационных проектов.

##### **6.2. Тестовые задания:**

См. приложение – «Банк тестов»

##### **6.3. Форма промежуточного контроля по дисциплине – зачет**

Вопросы к зачету:

1. Сущность и специфика делового общения.
2. Деловое общение как коммуникация.
3. Деловое общение как интеракция.
4. Деловое общение как перцепция.
5. Понятие делового имиджа. Особенности формирования и поддержания деловой репутации фирмы.
6. Биологические основы формирования и поддержания имиджа делового человека.
7. Эстетические основы формирования и поддержания имиджа делового человека.

8. Нравственные основы формирования и поддержания имиджа делового человека.
9. Сущность и содержание делового этикета.
10. Основные правила приветствия, обращения, представления и знакомства.
11. Правила вручения визитных карточек, деловых подарков и сувениров.
12. Порядок приема посетителей и гостей. «Гостевой» этикет.
13. Особенности делового поведения в отдельных странах и регионах мира (на примере 3-4 государств).
14. Основные стили литературного языка: общая характеристика.
15. Лексические средства выразительности («тропы») и их роль в повышении эффективности деловых коммуникаций.
16. Синтаксические средства выразительности («фигуры речи») и их роль в повышении эффективности деловых коммуникаций.
17. Сущность и специфика деловой речи.
18. Особенности подготовки и проведения деловой беседы.
19. Особенности подготовки и проведения делового совещания.
20. Особенности подготовки и ведения коммерческих переговоров.
21. Национальные стили ведения деловых переговоров (на примере 2-3 государств или регионов мира)
22. Искусство ведения телефонного разговора.
23. Специфика письменных деловых коммуникаций.
24. Понятие стратегии бизнеса. Основные пути и средства успешной реализации стратегических установок личности (на конкретном примере).
25. Понятие стиля управленческой деятельности. Диалектика авторитаризма, демократизма и либерализма в управлении.
26. Сравнительный анализ основных управленческих стилей.
27. Понятие тактики поведения делового человека и организации.
28. Особенности реализации тактики игнорирования в процессе делового общения (на конкретном примере).
29. Особенности реализации тактики приспособления в процессе делового общения (на конкретном примере).
30. Особенности реализации тактики противоборства в процессе делового общения (на конкретном примере).
31. Особенности реализации тактики компромисса в процессе делового общения (на конкретном примере).
32. Особенности реализации тактики сотрудничества в процессе делового общения (на конкретном примере).
33. Сущность и специфика реализации техники делового общения.
34. «Законы памяти» Д. Карнеги и их значение для повышения эффективности деловых отношений.
35. Конструктивные и деструктивные приемы делового общения.
36. Практическое задание. Составление должностной инструкции.
37. Практическое задание. Составление протокола делового совещания.
38. Практическое задание. Составление персонального резюме.
39. Практическое задание. Составление служебной характеристики.
40. Практическое задание. Составление делового письма.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **7.1. Рекомендуемая литература**

#### **Основная литература**

Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489964>

Социальная политика государства и бизнеса: учебник для вузов / О. А. Канаева [и др.]; под редакцией О. А. Канаевой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03190-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489297>

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

#### **Дополнительная литература**

Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425905>

Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493416>

#### ***Периодическая литература (библиотека ГСИ)***

1. Гуманитарные науки и образование
2. Научное обозрение. Серия 2. Гуманитарные исследования
3. Информатизация и связь.
4. Проблемы управления.
5. Российский журнал менеджмента.
6. Системный администратор.
7. Стратегии бизнеса (доступный архив: 2020–2021). – URL: <https://www.iprbookshop.ru/106278.html>.

#### **7.2. Электронные образовательные и информационные ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система «IPRBOOKS» - <https://iprbookshop.ru>
2. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru/>
3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» - <https://www.elibrary.ru>

#### **7.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **Информационно-справочные системы**

1. «Система КонсультантПлюс» – компьютерная справочная правовая система - <http://www.consultant.ru/>
2. «Гарант» – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации - <http://www.garant.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - <http://window.edu.ru/>
4. Национальная информационно-аналитическая система Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). - <https://www.elibrary.ru>
5. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

### **Профессиональные базы данных**

1. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям психологии) <http://psyjournals.ru/>
2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
3. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям наук) [https://elibrary.ru/project\\_risc.asp](https://elibrary.ru/project_risc.asp)
4. Сайт научного журнала «Культурно-историческая психология" Международное научное издание для психологов, дефектологов, антропологов. Электронная версия журнала находится в свободном доступе. <https://psyjournals.ru/kip/>
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect
6. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа <http://www.sciencedirect.com/>
7. Информационный центр «Библиотека имени К. Д. Ушинского» РАО Научная педагогическая библиотека <http://gnpbu.ru/>
8. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
9. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
10. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Научно-практические и методические материалы <http://school-collection.edu.ru/>
11. Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, в том числе свободно распространяемых, доступен по ссылке Reestr-Minsvyaz.ru
12. Сайт, посвященный SQL, программированию, базам данных, разработке информационных систем <https://www.sql.ru/>
13. На сайте проекта OpenNet размещается информация о Unix системах и открытых технологиях для администраторов, программистов и пользователей <http://www.opennet.ru/>
14. Сеть разработчиков Microsoft <https://msdn.microsoft.com/ru-ru/>
15. Сборник статей по информационной безопасности <http://www.iso27000.ru/chitalnyi-zai>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. 100% доступ - <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. 100% доступ - <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ - <http://www.edu.ru/>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. 100% доступ - <http://fcior.edu.ru/>

6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - <http://bibliorossica.com/>
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ - <http://www.gks.ru>

#### **8. Программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Операционная система Windows 10,  
Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher)  
Антивирус Windows Defender (входит в состав операционной системы Microsoft Windows)

#### **Программное обеспечение отечественного производства**

INDIGO  
Яндекс.Браузер

#### **Свободно распространяемое программное обеспечение**

Adobe Reader для Windows  
Архиватор HaoZip

#### **9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения учебных занятий используются учебные аудитории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям; ПК, мультимедийное оборудование, интерактивная доска, переносной аудио и видеоаппаратурой.

Для самостоятельной работы обучающихся используются помещения, оснащенные компьютерной техникой: персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и ЭИОС института, принтером; специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья институтом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

#### **10. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного

использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## «БАНК ТЕСТОВ»

### **Примерные варианты тестов:**

#### **1. Деловое общение – это**

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, с целью достижения конкретного результата
- б) совокупность взаимоотношений сотрудников организации в процессе профессиональной деятельности
- в) совокупность всех взаимосвязей руководителя с подчиненными
- г) формальное общение сотрудников организации

#### **2. Понятие «общение» в широком смысле слова – это**

- а) базовая категория многих фундаментальных и прикладных наук
- б) основная категория социологии
- в) процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека

#### **3. Предмет учебной дисциплины «Деловое общение» – это**

- а) становление, развитие и функционирование организации и отдельных категорий ее персонала
- б) совокупность тех проблем, которые определяют его содержание, основные функции и задачи
- в) социально – психологические процессы в организации

#### **4. Методология в деловом общении – это**

- а) учение о его идейно-теоретических позициях, логике и методах исследования практических проблем
- б) техника и процедуры сбора первичной информации
- в) совокупность методов практического исследования проблем общения в организации

#### **5. В деловом общении применяется вся совокупность методов управления, однако специалисты отдают предпочтение**

- а) административно – организационным
- б) экономическим
- в) лингвистическим
- г) социально – психологическим

#### **6. Под «методикой» в теории и практике делового общения понимается**

- а) совокупность методов, форм и средств, применяемых в определенной логической последовательности для достижения требуемого результата
- б) техника и процедуры сбора и обработки первичной информации
- в) техника наблюдения

#### **7. Вычеркните лишнее: «Методом делового общения является»**

- а) сравнительно – исторический
- б) типологический
- в) генетический
- г) баллистический
- д) социально – психологические



**8. Предмет исследования – это**

- а) источник информации
- б) наиболее существенная сторона исследования
- в) социальные группы

**9. Объект исследования – это**

- а) предмет исследования
- б) тема исследования
- в) любая часть социальной действительности

**10. Гипотеза – это**

- а) логическое предположение о взаимосвязи условий, факторов и процессов
- б) описание темы исследования
- в) предмет исследования

**11. Анкета – это**

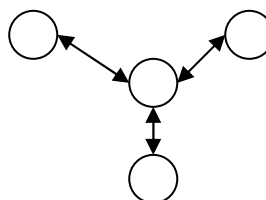
- а) сумма ответов респондентов
- б) оценка анкетером ситуации
- в) структурно – организованный набор вопросов

**12. Социометрическая карточка – это**

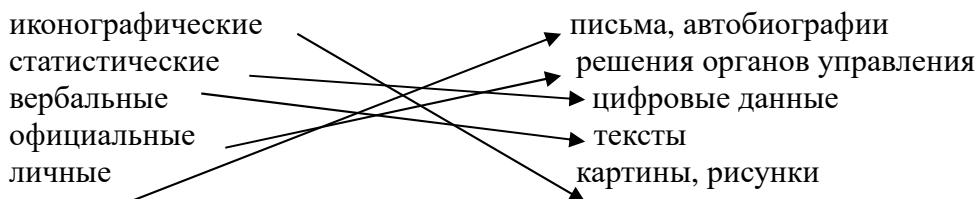
- а) карточка с фамилией интервьюера
- б) методический институт для сбора информации
- в) список социометрических индексов

**13. На рисунке изображена социограмма, изображающая вид отношений в подразделении организации**

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) другое



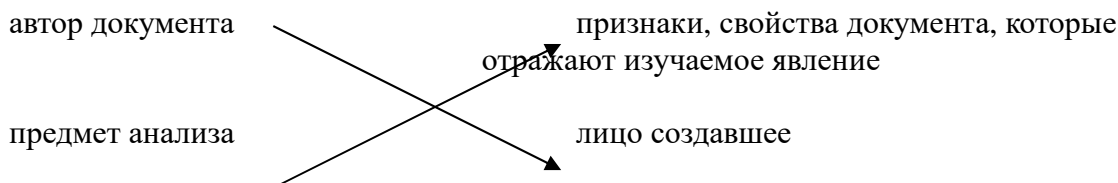
**14. Найдите соответствие**



**15. Документ – это**

- а) любое высказывание в устной или письменной форме
- б) любой материальный предмет
- в) материальный предмет, специально созданный для того, чтобы зафиксировать информацию и придать ей юридическую силу

**16. Найдите соответствие**



документов

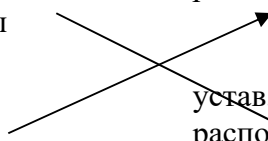
документ

организационно –  
правовые документы

решения, указания, распоряжения,  
приказы

распорядительные  
документы

устав, штатное расписание, правила  
распорядка, инструкции и др.



**17. Свободное интервью – это**

- а) интервью без заранее подготовленного вопросника
- б) интервьюер свободно выбирает респондентов
- в) интервьюер свободно выбирает время беседы

**18. Анализ надежности документа и достоверность зафиксированных в нем данных – это часть**

- а) внутреннего анализа документа
- б) формализованного анализа
- в) внешнего анализа документа

**19. В социально – психологическом плане деловое общение – это система, включающая три относительно – самостоятельные подсистемы**

- а) вербальную, письменную, невербальную
- б) этическую, биологическую, психологическую
- в) коммуникативную, интерактивную, перцептивную
- г) генетическую, физиологическую, функциональную

**20. В лингвистическом плане деловое общение – это система, включающая три относительно самостоятельные подсистемы**

- а) этическую, биологическую, психологическую
- б) вербальную, письменную, невербальную
- в) генетическую, физиологическую, функциональную
- г) коммуникативную, интерактивную, перцептивную

**21. В социально-философском плане деловое общение – это система, включающая три относительно самостоятельные подсистемы**

- а) коммуникативную, интерактивную, перцептивную
- б) генетическую, природно-культурную, субъективную, функциональную
- в) этическую, биологическую, психологическую
- г) вербальную, письменную, невербальную

**22. Автором «пирамиды» иерархии потребностей является**

- а) Клейтон Альдерфер
- б) Фредерик Герцберг
- в) Абрахам Маслоу
- г) Дэвид Макклеанд

**23. Мотив – это**

- а) нужда человека в чем-то, без удовлетворения которой ему наносится ущерб
- б) внутренний побудитель деятельности, придающий ей личностный смысл
- в) сугубо индивидуальное проявление личности

**24. Потребность – это**

- а) внутренний побудитель деятельности, придающий ей личностный смысл
- б) нужда человека в чем-то, без удовлетворения которой ему наносится ущерб
- в) сугубо индивидуальное проявление личности

**25. Деятельность – это**

- а) совокупность действий, имеющих определенное содержание, результаты, последствия
- б) мотивированный процесс использования тех или иных средств для достижения цели
- в) социально значимое действие, имеющее нравственную оценку

**26. Поступок – это**

- а) единица деятельности, имеющая конкретную цель и мотив
- б) социально значимое действие, имеющее правильную оценку
- в) совокупность действий, имеющих определенное содержание, результаты, последствия

**27. Мимика, позы, жесты, походку и осанку относят к группе паралингвистических коммуникаций**

- а) просодика
- б) такесика
- в) экстралингвистика
- г) кинесика
- д) проксемика

**28. Логическая ошибка допущена в парном обращении**

- а) месье – мадам
- б) сударь – сударыня
- в) молодой человек – девушка
- г) мистер – миссис
- д) герр – фрау

**29. Тембр, громкость, темп и высоту звучания речи относят к группе паралингвистических коммуникаций –**

- а) такесика
- б) просодика
- в) кинесика
- г) экстралингвистика
- д) проксемика

**30. Обобщенное название приемов и средств выразительности речи: Риторический вопрос, анафора, эпифора, инверсия, градация –**

- а) клише
- б) фигуры
- в) жаргонизмы
- г) тропы

**31. Речь – это**

- а) взаимодействие людей в процессе жизнедеятельности
- б) процесс общения людей с помощью языка
- в) средство, обеспечивающее все виды деятельности людей

**32. Объедините представленные речевые приемы: намек, ирония, парадокс, сарказм, ложное усиление, смешение стилей и др. одним понятием – .....**

**33. Вставьте пропущенный критерий оценки устного выступления**

- а) содержание
- б) методика изложения
- в) язык и стиль
- г) .....

**34. Имидж делового человека – это система, основанная на взаимодействии трех главных факторов**

- а) деловой коммуникации, интеракции и перцепции
- б) авторитарного, демократического и либерального
- в) биологического, эстетического и этического
- г) профессионализма, денег, связей

**35. Одежду, обувь, аксессуары относят к группе паралингвистических коммуникативных средств**

- а) ольфакторных
- б) отетическим
- в) акустическим
- г) дискурсивным

**36. В социально психологическом плане имидж – это**

- а) искусство управлять впечатлением
- б) совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек определенного социального статуса или профессии
- в) внешний вид бизнесмена, врача, учителя, политика и т.п.

**37. Имиджмейкер – это**

- а) специалист салона красоты
- б) специалист по моделям (паттернам) поведения
- в) специалист по формированию имиджа

**38. Специфические элементы личного имиджа делового человека – это**

- а) сообразительность, любознательность, привлекательность и т.п.
- б) коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность
- в) модели поведения, техника речи, внешний вид, походка, лицо и др.

**39. Деловой этикет – это**

- а) коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность
- б) совокупность определенных норм и правил, регулирующих внешние отношения организации, деловых людей...
- в) модели поведения, техника речи, внешний вид, походка, лицо и др.

**40. Вычеркните лишнее: «коммуникативные роли участников общения в этике всегда обусловлены определенными характеристиками»**

- а) половозрастными
- б) социально – психологическими
- в) национально – этническими
- г) антропологическими
- д) степенью знакомства

**41. Продолжите варианты фразы: «общие правила пользования сотовым телефоном»**

- а) телефон должен быть выключен: \_\_\_\_\_
- б) на ритуальных мероприятиях: \_\_\_\_\_
- в) на учебных занятиях, \_\_\_\_\_
- г) нежелательно говорить по телефону \_\_\_\_\_
- д) желательно, что бы в общественных местах разговор был \_\_\_\_\_

**42. Продолжите варианты фразы: «Основные виды делового общения»**

- а) служебные и \_\_\_\_\_
- б) по степени контактности деловое общение подразделяется на \_\_\_\_\_
- в) по средствам осуществления деловое общение подразделяется на \_\_\_\_\_
- г) по характеру и содержанию оно может быть \_\_\_\_\_
- д) специфические виды делового общения: \_\_\_\_\_

**43. Вычеркните лишнее: «Специфические виды делового общения» – это**

- а) профессиональное
- б) педагогическое
- в) невербальное
- г) творческое
- д) спортивное

**44. Вычеркните лишнее: «Основные формы делового общения» – это**

- а) деловая беседа
- б) деловые переговоры
- в) деловое совещание
- г) семейное торжество
- д) публичное выступление и др.

**45. Стратегия делового общения – это**

- а) совокупность целей и задач организации
- б) способность выбирать оптимальные для конкретной ситуации приемы и средства делового общения
- в) это совокупность принципов и методов индивидуальной и групповой работы с персоналом в интересах мобилизации его на решение целей организации

**46. Тактика делового общения – это**

- а) совокупность принципов и методов работы с персоналом организации
- б) способность выбирать оптимальные для конкретной ситуации приемы и средства делового общения
- в) совокупность целей и задач организации

**47. Деловые переговоры – это**

- а) обмен мнениями двух сторон (деловых людей) для достижения какой – либо цели
- б) форма делового общения, позволяющая обсудить общую проблему и заключить договор между его участниками
- в) деловое совещание заинтересованных сторон с целью достижения какого – либо результата

**48. Деловые переговоры состоят из этапов**

- а) установка контактов между сторонами (лицами), формирование атмосферы взаимного доверия и подведение итогов
- б) подготовка переговоров, процесс переговоров и достижение согласия (подписание итогового документа)

- в) подготовки проектов итоговых документов (материалов, обсуждение плановых вопросов, выявление вариантов для согласия)

**49. Формальная малая группа – это**

- а) общность людей, находящихся в непосредственном взаимозависимом личном общении и взаимодействии, регулируемом официальным руководителем
- б) добровольное объединение людей на основе взаимных интересов, симпатий и дружбы, не имеющее назначенного или избранного руководителя
- в) постоянные посетители конкретного театра (театралы)

**50. Неформальная малая группа – это**

- а) общность людей, находящихся в непосредственном взаимозависимом личном общении и взаимодействии, регулируемом официальным руководителем
- б) группа, которая имеет официально заданную извне структуру
- в) добровольное объединение людей на основе взаимных интересов, симпатий и дружбы, не имеющее назначенного или избранного руководителя

**51. Основными элементами коммуникативного процесса являются**

- а) предложение, обоснование, сотрудничество, несогласие, поиск информации
- б) отправитель, сообщение, связь, получатель
- в) коммуникатор, сообщение (текст), каналы коммуникации, реципиент, обратная связь, шум

**52. Характеристиками неформального делового общения в организации не обладает**

- а) общественное мнение организаций
- б) внутриколлективные традиции
- в) итоговый отчет подразделения организации за год

**53. Наиболее эффективными стилями руководства в организации являются**

- а) административный, командный, общественный
- б) авторитарный, демократический, либеральный
- в) линейный, штатный, функциональный

**54. Что такое корпоративное общение?**

- а) чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в неловкое положение;
- б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтах;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.