

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев Михаил Геннадьевич

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 27.06.2023 20:30:56

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421e0c1f814176a8027f1c0

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ ЗАОЧНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

(ФГБОУ ВО РГАУ)

Институт Экономики и Управления в АПК

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

Методические указания по изучению дисциплины и задания для контрольной работы

студентам 1*, 2 курсов по направлению подготовки 38.03.01 - "Экономика"
(профили: "Экономика предприятий и организаций";
"Бухгалтерский учет, анализ и аудит")

Составитель: к.п.н., доцент Сухачёва И.П.

УДК 174 (076.5)

Деловая этика: Методические указания по изучению дисциплины /Рос. гос. аграр. заочн. ун-т; Сост. И.П. Сухачёва, М., 2021.

Предназначены для студентов 1*, 2 курсов

Утверждены методической комиссией факультета управления и коммерции ФГБОУ ВО РГАЗУ

Рецензенты: к.э.н., доцент Гайдаенко О.В., к.э.н., доцент Толпаров Э.Б.

Раздел 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические по дисциплине "Деловая этика" составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, утвержденного Министерством образования и науки РФ по направлению подготовки 38.03.01 – "Экономика", примерной программой по дисциплине и рабочими учебными планами, утвержденными ученым советом ФГБОУ ВО РГАЗУ.

1.1. Цели и задачи дисциплины

Целью деловой этики является развитие культуры поведения, действенных речевых коммуникаций, взаимоуважения, управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе, управление деловым общением.

Для выработки у современных специалистов с высшим образованием необходимой деловой культуры необходимо решение следующих задач:

1. Развитие общекоммуникативной базы личности через овладение принципами и приемами этики, влиятельной аргументации, как в монологе, так и в диалогическом взаимодействии.

2. Выработка навыков целесообразности поступков с учетом ситуаций психологической настроенности участников общения.

3. Практическое применение приемов деловой этики, помогающих организовать повседневное общение, деловую практику, психологизировать взаимодействие участников общения.

4. Развитие умения самостоятельно видеть делового партнера, откликаться на поставленные им вопросы в процессе делового диалога. Развитие творческих коммуникаций.

В результате изучения дисциплины студент должен:

1) обладать следующими **общекультурными компетенциями (ОК):**

- владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору пути ее достижения ОК-1);

- способен понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы (ОК-2);

- готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7).

2) обладать следующими **профессиональными компетенциями (ПК):**

- способен, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор или аналитический отчет (ПК-9);

- способен критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий (ПК-13).

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные нормативные правовые документы, закономерности и этапы исторического процесса;

- **уметь** применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;

- **владеть** навыками публичной речи, аргументацией, ведением дискуссии.

1.2. Распределение учебного времени по модулям (разделам) и темам дисциплины

Таблица 1

№ п/п	Наименование модулей и тем дисциплины	Всего, ч	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	2	3	4	4	5
1.	Модуль 1. Место и роль этики делового общения в профессиональной этике	6(6)			6(6)
	Тема 1. Роль этики в системе категорий и понятий менеджмента	7(7)	1(1)		6(6)
	Тема 2. Деловая этика	5(5)	1(1)		4(4)
	Тема 3. Коммуникативная функция в этике делового общения	7(7)	1(1)		6(6)
	Тема 4. Особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров	9(9)	1(1)		8(8)
2.	Модуль 2. Нормы и принципы делового общения	6(6)			6(6)
	Тема 1. Особенности делового общения	7(7)		1(1)	6(6)
	Тема 2. Этика работы в коллективе	7(7)		1(1)	6(6)
	Тема 3. Современный деловой протокол и этикет	11(12)	-	1(-)	10(12)
	Тема 4. Деловая этика и корпоративная культура. Имидж фирмы.	7(6)		1(-)	6(6)
Итого		72(72)	4(4)	4(2)	64(66)

Примечание: в скобках указаны часы для студентов с сокращенным сроком обучения.

1.3. Библиографический список

Основной список

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров / Г.В. Бороздина, И.А. Корминова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной.–М.: Юрайт, 2012.– 462 с.
2. Психология менеджмента: учеб. для вузов / П.К. Власов [и др.]; под ред.
3. Г.С. Никифорова.–Харьков: Гуманитарный Центр, 2009.–510 с.
4. Деловое общение: учеб. пособие / сост. И.Н. Кузнецов. – 4 –е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 528 с.

Дополнительный список

5. Этика деловых отношений: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 368 с.
6. Психология и этика делового общения: учеб. для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 415 с.
7. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. - Минск: Экоперспектива, 2006.
8. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: учеб. пособие / Р.Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 208 с.
9. Браим, И.Н. Этика делового общения / И.Н. Браим. – Минск: Экоперспектива, 2008.
10. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров. – М.:ИНФРА-М, 2009.

11. Де Джордж, Р.Т. Деловая этика: в 2-х т.: пер. с англ. / Р.Т. Де Джордж. – М.: Прогресс, 2008.

Раздел 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИХ ИЗУЧЕНИЮ

2.1. Модуль 1. Место и роль этики делового общения в профессиональной этике

2.1.1. Содержание модуля

Тема 1.1. Роль этики в системе категорий и понятий менеджмента.

Формирование комплекса моральных устоев. Личные качества менеджера. Методы этики делового общения.

Тема 1.2. Деловая этика.

Актуальность этики делового общения в менеджменте. Деловой интерес в деятельности социальной группы "менеджера". Деловой интерес участников бизнеса.

Тема 1.3. Коммуникативная функция в этике делового общения.

Коммуникативное пространство организации. Стереотипы представителей коммуникации: "этический человек", "технологический человек", "психологический человек". Коммуникативные процессы в управлении организации.

Тема 1.4. Особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.

Соблюдение основных направлений в переговорах. Соблюдение традиционного приветствия. Установление контакта.

2.1.2. Методические указания по изучению модуля 1

При изучении тем модуля внимательно ознакомьтесь с литературными источниками, основными направлениями в подходе к деловой этике. Далее предлагаются вопросы и задания для самостоятельной работы.

2.1.3. Вопросы для самоконтроля

1. Морально-этические принципы
2. Личные качества менеджера
3. Деловой интерес в деятельности менеджера
4. Коммуникативная функция в деловой этике
5. Стереотипы представителей коммуникации: "этический человек", "технологический человек", "психологический человек".
6. Проведение деловых бесед и переговоров.

2.1.4. Задания для самостоятельной работы

Тесты

1. Назовите операцию, которая не является мыслительной:

- (А) анализ
- (В) синтез
- (С) обобщение
- (D) апперцепция

2. Холерик в переводе с греческого означает

- (А) желчь
- (В) кровь

- (C) черная желчь
 - (D) флегма
- 3. Джон Локк предложил**
- (A) естественное и свободное развитие человека
 - (B) соединение обучения с трудом
 - (C) систему воспитания “джентльмена”
 - (D) возрастную периодизацию
- 4. Свойствами восприятия являются:**
- (A) предметность, целостность, константность, осмысленность и апперцепция
 - (B) качество и интенсивность
 - (C) интенсивность и продолжительность
 - (D) мнимость и подлинность
- 5. К аморальному чувству относится**
- (A) сочувствие
 - (B) страдание
 - (C) эгоизм
 - (D) патриотизм
- 6. Природной основой развития способностей являются**
- (A) задатки
 - (B) психологические особенности
 - (C) строение головного мозга
 - (D) тип темперамента
- 7. Холерик по типу нервной системы**
- (A) слабый
 - (B) сильный, неуравновешенный с преобладанием возбуждения
 - (C) сильный, подвижный
 - (D) сильный, инертный
- 8. Выбрать средство общения, относящееся к невербальной коммуникации:**
- (A) монологическая речь
 - (B) диалогическая речь
 - (C) письменная речь
 - (D) пантомимика
- 9. Флегматик по типу нервной системы**
- (A) сильный, подвижный
 - (B) слабый
 - (C) неуравновешенный
 - (D) сильный, инертный
- 10. Назовите функцию воли:**
- (A) сознательная саморегуляция
 - (B) взаимодействие
 - (C) взаимовосприятие
 - (D) непосредственная организация совместной деятельности
- 11. Психология в переводе с древнегреческого означает**
- (A) наука о жизни
 - (B) наука о сознании
 - (C) наука о душе
 - (D) разум и душа
- 12. Виды внимания:**
- (A) мнимое и подлинное
 - (B) концентрированное, неконцентрированное
 - (C) произвольное и произвольное

(D) активное и пассивное

2.2. Модуль 2. Нормы и принципы делового общения

2.2.1. Содержание модуля

Тема 2.1. Особенности делового общения.

Владение ораторским даром. Демонстрация готовности к общению. Приоритеты-интересы собеседника. Соблюдение "техники безопасности" в споре.

Тема 2.2. Этика работы в коллективе.

Формирование творческого климата в коллективе: уважение традиций, способность к эмоциональным переживаниям, склонность к юмору, правильная оценка значимости событий.

Тема 2.3. Деловая этика и корпоративная культура. Имидж фирмы.

Понятие "корпоративная культура" и составляющие ее компоненты. Что такое имидж фирмы. Эргономика офисов, фирменный стиль. Корпоративная культура успешной организации.

Тема 2.4. Этика работы в коллективе.

Различие понятий: личность и индивидуальность. Профессиональный кодекс коллектива. Кодекс чести профессионала. Деловая этика менеджера, предпринимателя. Этические традиции российского предпринимательства.

2.2.2. Методические указания по изучению модуля 2

При изучении тем модуля используйте Философский словарь, литературу по Деловой этике, Деловому общению, а также указанные литературные источники. Как и в модуле 1, ответьте на вопросы для самоконтроля и выполните задания для самостоятельной работы.

2.2.3. Вопросы для самоконтроля

1. Соблюдение нравственно-этических норм в коллективе
2. Деловая этика и корпоративная культура
3. Приоритеты деловой этики в общении
4. Эргономика офисов, фирменный стиль
5. Основные правила планирования и проведения деловых переговоров
6. Деловая этика телефонной коммуникации

2.2.4. Задания для самостоятельной работы

Тесты

1. Назовите процесс, не входящий в волевой акт:

- (A) возникновение побуждения и постановка цели
- (B) обмен информацией
- (C) принятие решения
- (D) исполнение

2. Выберите свойство, не являющееся свойством ощущения:

- (A) качество
- (B) интенсивность
- (C) объем
- (D) продолжительность

3. Основные свойства внимания:

- (A) произвольность и концентрированность

- (B) отвлекаемость и переключаемость
- (C) объем и рассеянность
- (D) устойчивость, концентрация, распределение, переключение и объем

4. Конформизм - одна из моделей развития отношений между личностью коллективом, когда

- (A) личность и коллектив находятся в оптимальных отношениях
- (B) личность подчиняет себе коллектив
- (C) личность подчиняется коллективу
- (D) коллектив отвергает личность

5. Отличительной чертой чувств является

- (A) полярность
- (B) эмоциональность
- (C) концентрированность
- (D) образность

6. Найдите свойство, не относящееся к свойству темперамента:

- (A) реактивность
- (B) эмоциональность
- (C) активность
- (D) интровертность
- (E)

7. Сангвиник в переводе с латинского означает

- (A) желчь
- (B) черная желчь
- (C) черная кровь
- (D) кровь

8. Проблемная ситуация относится к методам

- (A) восприятия-усвоения
- (B) учебно-творческого выражения
- (C) формирования познания
- (D) усвоения-воспроизведения

9. Холерик в переводе с греческого означает

- (A) кровь
- (B) черная желчь
- (C) флегма
- (D) желчь

10. Выбрать средство общения, относящееся к невербальной коммуникации:

- (A) монологическая речь
- (B) диалогическая речь
- (C) письменная речь
- (D) пантомимика

11. Перцептивная сторона общения:

- (A) обмен информацией
- (B) визуальное общение
- (C) непосредственная организация совместной деятельности
- (D) восприятие партнера по общению

12. В основе нравственного воспитания лежат

- (A) формирование эстетического идеала
- (B) общечеловеческие ценности
- (C) эстетические знания
- (D) научное мировоззрение

Раздел 3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ЕЁ ВЫПОЛНЕНИЮ

3.1. Методические указания по выполнению контрольной работы

Для успешного усвоения материала данной дисциплины студент заочной формы обучения должен, прежде всего, самостоятельно проработать основной теоретический материал, используя для этого учебники и учебные пособия нескольких авторов, приведенные в библиографическом списке.

В целях закрепления усвоенного материала и контроля качества усвоения знаний студент-заочник должен выполнить одну контрольную работу по дисциплине и сдать зачет по всему программному материалу.

Контрольная работа включает в себя три вопроса по разным разделам учебной программы. При выполнении контрольной работы следует учесть требования:

- номера вопросов контрольной работы выбираются по последним двум цифрам личного шифра студента из таблицы на пересечении соответствующей строки и столбца, при чем, предпоследняя цифра шифра соответствует номеру строки таблицы, последняя цифра шифра – номеру столбца таблицы;

- титульный лист работы должен содержать полное название учебного заведения, название дисциплины, специальность, фамилию, имя, отчество студента, его личный шифр, курс обучения.

Практическая часть дисциплины предусматривает проведение семинарских занятий. Рефераты к семинарским занятиям выполняются студентами по индивидуальному заданию преподавателя. Студенты, выполнившие реферат по избранной тематике, на зачете вместо вопросов защищают его содержание и выводы.

Номера вопросов для контрольной работы

Пред-послед. цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	1, 31, 51	2, 32, 52	3, 33, 53	4, 34, 54	5, 35, 55	6, 36, 56	7, 37, 57	8, 38, 58	9, 39, 59	10, 40, 60
2	11, 21, 41	12, 22, 42	13, 23, 43	14, 24, 44	15, 25, 45	16, 26, 46	17, 27, 47	18, 28, 48	19, 29, 49	20, 30, 50
3	3, 24, 35	4, 25, 36	5, 26, 37	6, 27, 38	7, 28, 39	8, 29, 40	9, 30, 41	10, 31, 42	11, 32, 43	12, 33, 44
4	13, 45, 51	14, 46, 52	15, 47, 53	16, 48, 54	17, 49, 55	18, 59, 56	19, 1, 41	20, 2, 42	21, 3, 43	22, 4, 44
5	23, 5, 25	24, 6, 26	25, 7, 27	26, 8, 28	27, 9, 29	28, 10, 30	29, 11, 31	30, 12, 32	41, 13, 33	42, 14, 34
6	43, 15, 35	44, 16, 36	45, 17, 37	46, 18, 38	47, 19, 39	48, 20, 1	49, 21, 2	50, 22, 3	51, 23, 4	52, 24, 5
7	53, 25, 6	54, 26, 7	55, 27, 8	56, 28, 9	57, 29, 19	58, 30, 11	59, 31, 12	60, 32, 13	46, 33, 14	47, 34, 15
8	16, 35, 41	17, 36, 42	18, 37, 43	19, 38, 44	20, 39, 45	21, 40, 56	22, 41, 57	22, 41, 58	23, 42, 59	24, 43, 60
9	4, 35, 56	5, 36, 57	6, 37, 58	7, 38, 59	8, 39, 60	9, 40, 21	10, 41, 22	11, 42, 23	12, 43, 24	13, 44, 25

0	14, 45, 20	15, 46, 21	16, 47,22	17, 48, 23	18, 49, 6	19, 50, 5	20, 51, 4	21, 52, 3	22, 53, 2	23, 54. 1
---	---------------	---------------	--------------	---------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

3.2. Перечень вопросов для контрольной работы

1. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
2. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
3. Раскройте сущность понятия этика и этика деловых отношений?
4. Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации?
5. Назовите основные этические проблемы на макро-и микроуровне деловых отношений?
6. Охарактеризуйте механизм влияния этики на социальную ответственность организации?
7. В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?
8. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации?
9. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
10. Какие виды морали действуют в организациях нашей страны в период становления рыночных отношений?
11. В чем состоит сложность решения этических проблем в организациях?
12. В чем заключается авторитет руководителя?
13. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при обращении с людьми?
14. Раскройте сущность экономической и социальной функции производственного коллектива?
15. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива?
16. Назовите и раскройте содержание способов регулирования межличностных отношений в коллективе?
17. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
18. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализации отношений с руководителем. В чем состоит техника личной работы при взаимодействии с "трудным" коллективом?
19. Раскройте сущность понятия "конфликт".
20. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их устранения.
21. Раскройте роль норм общественного поведения в решении спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
22. Каковы виды и причины коммуникативных барьеров?
23. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
24. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
25. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?
26. В чем сущность управления деловым общением?
27. Охарактеризуйте виды делового общения в организации.
28. Что такое деловая риторика?

29. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
30. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории?
31. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
32. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций?
33. Назовите и перечислите виды невербальных коммуникаций.
34. Раскройте сущность и приведите классификацию невербальных средств общения.
35. Назовите и охарактеризуйте этические нормы поведения при телефонном разговоре.
36. Перечислите общие требования к форме и содержанию деловых писем.
37. Назовите основные группы манипуляций в общении и особенности их воздействия на партнера.
38. В чем заключается смысл правил нейтрализации манипуляций в общении?
39. В чем состоит сущность приемов: "Я-утверждение", "Мы-высказывание", "Вы-подход"? В каких случаях они используются?
40. В чем смысл хронологического принципа этапов подготовки к публичному выступлению?
41. Раскройте сущность основных этапов подготовки и проведения деловой беседы.
42. Назовите цели и раскройте сущность собеседования.
43. Каковы основные правила планирования и проведения деловых совещаний?
44. Раскройте сущность основных подходов ведения деловых переговоров.
45. Каково значение критики в процессе профессиональной деятельности?
46. Каковы основные принципы восприятия критики?
47. Сущность и основные характеристики имиджа делового человека.
48. Сущность и виды делового этикета.
49. Особенности имиджа современной деловой женщины.
50. Назовите и охарактеризуйте виды деловых приемов.
51. Опишите правила поведения, которыми следует руководствоваться при посещении театров, концертных залов, музеев и т.д.
52. Почему деловому человеку важно знать особенности национального этикета?
53. Какова роль комплиментов в общении?
54. В чем особенность подарков как средства делового общения?
55. Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?
56. Каковы принципы делового характера дискуссии?
57. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
58. Какие критерии различия приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной деловой жизни?
59. Назовите способы обеспечения активности участников совещания?
60. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.

3.3. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине

1. Содержание и история происхождения термина "этика". Что представляет собой дисциплина "Этика делового общения"?
2. Охарактеризуйте понятие "деловая обязательность". Почему важно его соблюдение предпринимателями?
3. Дайте характеристику и назовите основополагающие принципы управленческой этики.
4. Какие модели поведения существуют? Критерии выбора модели поведения.
5. Понятие деловой сферы общения. Виды общения по характеру и содержанию.

6. Цель использования невербальных средств общения.
7. Что включается в понятие "деловое общение"? Охарактеризуйте виды делового общения.
8. Раскройте содержание понятия "деловая беседа" и назовите ее задачи. Какие функции выполняет деловая беседа?
9. Как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы? Назовите основные вопросы, которые активизируют участников беседы.
10. Каким критериям отвечает стратегия переговоров? Понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
11. Какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенность?
12. Какие требования предъявляются к тактике общения? Назовите основные стили делового общения.
13. Охарактеризуйте возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания. Чем заканчивается деловое совещание?
14. Чем отличается краткий протокол от полного? Дайте характеристику средствам воздействия на слушателя.
15. Назовите основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории. Какие средства используются оратором для воздействия на слушателей при публичных выступлениях?
16. Охарактеризуйте факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение. Что означают такие принципы речевого воздействия, как эффект аргументации и квантового выброса информации?
17. На чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике? Каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации.
18. Как выявляется тезис доказательства при споре? Что означают ошибки в тезисах при споре?
19. В чем состоит специфика спора при слушателях? Назовите два основных типа слушателей.
20. Что означает понятие "межличностный конфликт"? Какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний?
21. Какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации? Что является источником конфликта?
22. Охарактеризуйте различные стили поведения в конфликтной ситуации.
23. Значение невербального языка для делового общения.
24. Раскройте понятие "проксемические" особенности невербального общения. На какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории?
25. Значение паралингвистических особенностей невербального общения. Раскройте содержание понятия "речевой этикет".
26. Назовите этикетные правила приветствия деловых людей. Назовите этикетные нормы представления деловых людей.
27. Что принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненным? Как должен оценивать руководитель труд подчиненных согласно речевому этикету?
28. Что означает активное и пассивное выслушивание в речевом этикете? Понятие дистанционного общения.
29. Какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону?
30. Дайте определение понятия "имидж". Назовите три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.
31. В чем состоит искусство самопрезентации при создании имиджа? Понятие служебного этикета и его функции.

32. Какими качествами должен обладать современный руководитель? Раскройте принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
33. Какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения? В чем различие косвенного и прямого общения?
34. Роль телефонной связи в деловом общении. Этикет делового разговора по телефону.
35. Морально-этические качества руководителя.

Раздел 4. ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинарское занятие 1

Тема: Особенности делового общения

1. Сущность понятия "деловое общение". Модель делового общения, предмет и особенности делового общения.
2. Классификация видов делового общения: по способу обмена информацией, по содержанию, по средствам общения.
3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Уровни общения.
4. Взаимодействие общения и этики.
5. Обсуждение и оценка реферата.

Темы рефератов к занятию

1. Сущность и необходимость общения.
2. Стили общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Деловая беседа как основная форма делового общения.
5. Психологическая сторона делового общения.

Семинарское занятие 2

Тема: Современный деловой протокол и этикет

1. Понятие делового этикета, протокола и их значение. Морально-этическая и эстетическая стороны делового этикета.
2. Формы приветствия, обращения, представления. Роль имени в общении.
3. Визитная карточка, ее место в деловом общении. Виды визитных карточек. Основные требования к их содержанию и оформлению.
4. Вежливость и доброжелательность как основные условия конструктивных деловых отношений.
5. Обсуждение и оценка реферата.

Темы рефератов к занятию

1. Этикет и культура поведения.
2. Искусство ведения делового разговора.
3. Историческая основа делового этикета.

Оглавление

Раздел 1. Общие методические указания по изучению дисциплины	
.....	
1.1. Цели и задачи дисциплины	
.....	
1.2. Распределение учебного времени по модулям (разделам) и темам дисциплины	
.....	
1.3. Библиографический список	
.....	
Раздел 2. Содержание учебных модулей дисциплины и методические указания по их изучению	
.....	
2.1. Модуль 1. Место и роль этики делового общения в профессиональной этике	
.....	
2.2. Модуль 2. Нормы и принципы делового общения	
.....	
Раздел 3. Задания для контрольной работы и методические указания по её выполнению	
.....	
3.1. Методические указания по выполнению контрольной работы	
.....	
3.2. Перечень вопросов для контрольной работы	0
.....	
3.3. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине	1
.....	
Раздел 4. Планы семинарских занятий	4
.....	