

Федеральное агентство по образованию

Сыктывкарский лесной институт – филиал
ГОУ ВПО «Санкт-Петербургская государственная лесотехническая
академия имени С. М. Кирова»

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

*Методические указания
для подготовки дипломированного специалиста
по специальности 080507 – Менеджмент организации*

СЫКТЫВКАР 2007

УДК 174:331.1
ББК 87.7
Э90

Рассмотрены и рекомендованы к печати кафедрой гуманитарных и социальных дисциплин Сыктывкарского лесного института 1 сентября 2006 г., протокол № 1.

Рассмотрены и одобрены методической комиссией факультета экономики и управления Сыктывкарского лесного института 18 сентября 2006 г., протокол № 1.

Составитель:

кандидат психологических наук, доцент **Н. Н. Мачурова**

Этика делового общения :

Э90 самостоятельная работа студентов : методические указания для подготовки дипломированного специалиста по специальности 080507 – Менеджмент организации / сост. Н. Н. Мачурова ; Сыкт. лесн. ин-т. — Сыктывкар : СЛИ, 2007. — 20 с.

УДК 174:331.1

ББК 87.7

Приведены сведения о дисциплине, ее целях, задачах, месте в учебном процессе. Помещены рекомендации по самостоятельной подготовке студентов и контролю их знаний. Дан список рекомендуемой литературы.

Программа по самостоятельной работе студентов составлена в соответствии с дополнением к Государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования. Специальность 080507 – Менеджмент организации.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе.....	4
1.1. Цель преподавания дисциплины.....	4
1.2. Задачи изучения дисциплины.....	4
1.3. Перечень дисциплин и тем, усвоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины.....	4
1.4. Дополнение к нормам Государственного стандарта 2000 года.....	5
2. Содержание дисциплины.....	6
2.1. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий...	6
2.2. Самостоятельная работа и контроль успеваемости по формам обучения.	7
2.3. Распределение часов по темам и видам занятий.....	8
3. Рекомендации по самостоятельной работе студентов.....	9
3.1. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке теоретического материала.....	9
3.2. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке к практическим занятиям.....	11
3.3. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения.....	14
4. Контроль знаний студентов.....	16
4.1. Рубежный контроль	16
4.2. Вопросы к зачету.....	17
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	19

ВВЕДЕНИЕ

Необходимость изучения дисциплины «Этика делового общения» вызвана тем, что современное хозяйственное управление предполагает ориентацию не только на результат деятельности, но и на людей, так как современное общество требует всесторонне грамотных специалистов, не только умеющих решать психологические задачи, возникающие в процессе общения с подчиненными, коллегами и начальством, умеющих быть нравственными. Цель дисциплины состоит в получении будущими экономистами знаний по нравственным проблемам древности и современного мира, по управленческой этике, деловому общению и тактике ведения деловых переговоров.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

1.1. Цель преподавания дисциплины

Программой курса предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий, написание реферата и выступление перед аудиторией, выполнение тренировочного и контрольного тестов. Особое место в структуре данной дисциплины занимает самостоятельная работа студентов, которая включает в себя не только самостоятельное изучение тем дисциплины, которые не вошли в лекционный и практический курсы, но и более глубокая подготовка по одному из предложенных вопросов при написании рефератов.

1.2. Задачи изучения дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен иметь знания:

- по основным понятиям и положениям этической науки;
- по истории становления и развития этических концепций;
- о категориях морали;
- по основным понятиям и положениям делового общения;
- по ведению деловых переговоров;
- по деловой и управленческой этике.

Должен иметь навыки:

- ведения деловых переговоров;
- проведение групповой дискуссии;
- делового этикета;
- по документационному обеспечению делового общения.

1.3. Перечень дисциплин и тем, усвоение которых студентами необходимо для изучения дисциплины

Курс «Этика делового общения» может изучаться как самостоятельная дисциплина, а так же после изучения курса «Психология и педагогика».

1.4. Дополнение к нормам государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования

Трудоемкость по стандарту – 67 часов, аудиторных занятий – 34 часа, самостоятельная работа – 33 часа.

Этика. Определение понятия «этика». Моральное измерение личности и общества. Основания моральных учений. Мораль как предмет изучения этики. Структура морали и особенности ее функционирования. Функции морали. Единство морали и многообразие нравов. Учителя человечества: Конфуций, Будда, Моисей, Иисус Христос, Мухаммед. Этика античности: Сократ, Платон, Аристотель. Этика средневековья. Этика эпохи Возрождения. Этика 17–18 вв. Этика 19 века. Этика 20 века.

Этика делового общения: личность, психологические типы, архетипы, взаимодействие, коммуникация, конформизм, неконформизм, референтная группа, идентификация, рефлексия, стереотипы, вербальная и невербальная коммуникация, конфликт, этические нормы общения; психологические нормы и принципы; психология и общество; психология и труд; экономическая, правовая психология, модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.

Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий

Тема занятия	Краткое содержание занятия	Количество часов
Тема 1. Общие проблемы этики делового общения	Определение понятий «этика», «деловое общение». Моральное измерение личности и общества. Основания моральных учений. Мораль как предмет изучения этики. Структура морали и особенности ее функционирования. Функции морали. Единство морали и многообразие нравов. Учителя человечества: Конфуций, Будда, Моисей, Иисус Христос, Мухаммед. Этика античности: Сократ, Платон, Аристотель. Этика средневековья. Этика эпохи Возрождения. Этика 17–18 вв. Этика 19 века. Этика 20 века.	3
Тема 2. Этика и психология делового общения	Этика делового общения: личность, психологические типы, архетипы. Деловые коммуникации. Взаимодействие, коммуникация. Встреча, приветствие, представление. Этика делового контакта. Вербальная и невербальная коммуникация. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы	2
Тема 3. Психологические нормы и принципы	Психология и общество. Психология и труд. Экономическая, правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты. Профессиональная психология.	1
Тема 4. Управленческая этика	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологические особенности рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе. Морально-психологический климат в коллективе и его динамика. Референтная группа. Особенности проявления конформизма и неконформизма. Этические нормы общения. Стиль руководства. Психологические проблемы руководства.	2
Тема 5. Конфликты и пути их разрешения	Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Конфликт, этические	3

	нормы общения. Правила поведения в условиях конфликта.	
Тема 6. Деловые переговоры	Искусство ведения переговоров. Их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловой телефон. Деловая переписка. Эффективное совещание. Имидж делового человека. Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах, немцах, французах, шведах, японцах.	3
Тема 7. Документационное обеспечение делового общения	Документирование управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.	3
Тема 8. Этика и этикет в бизнесе	Как организовать деловой прием. Поведение на приеме. Поведение за столом. Еда, салфетки, столовые приборы. Официальная сервировка стола. Сервировка. Размещение гостей на официальном обеде. Одежда. Вручение подарка.	1
	Итого	16

2.2. Самостоятельная работа и контроль успеваемости по формам обучения

Вид самостоятельных работ		Специальность МО		Вид контроля успеваемости
		Очная	Заочная	
1.	Проработка лекционного материала	9	5	Выступление на семинаре
2.	Подготовка к практическим занятиям	8	-	Выступление на семинаре
3.	Изучение материала, не вошедшего в лекционный курс	0	37	Зачет
4.	Подготовка контрольной работы	0	10	Выступление на семинаре
5.	Подготовка к зачету	16	10	Зачет
Всего		33	57	

2.3. Распределение часов по темам и видам занятий

Раздел программы	СПЕЦИАЛЬНОСТЬ МО							Форма контроля успеваемости	
	Очная				Заочная				
	Объем работы студента, час								
	ВСЕГО	Лекции	Практика	СРС	ВСЕГО	Лекции	Практика		СРС
Общие проблемы этики и психологии делового общения	3	3			2,5	0,5		2	ТТЧ
Психология делового общения	5	2	3		5,5	1,5		4	ТТЧ ИРТР
Психологические нормы и принципы	1	1			2,5	0,5		2	ТТЧ ИРТР
Управленческая этика	4	2		2	4,5	0,5		4	ТТЧ
Конфликты и пути их разрешения	7	3		4	4,5	0,5		4	ТТЧ
Деловые переговоры	5	3		2	5,5	1,5		4	ТТЧ ИРТР
Документационное обеспечение делового общения	6	3	2	1	5	1		4	
Этика и этикет в бизнесе	6	1	3	2	4,5	0,5		4	ИРТР
Организационная игра на самоопределение	1		1		1	1		4	ТТЧ
Психологический климат в коллективе. Особенности стилей руководства коллективом	4		2	2	5	1		4	ТТЧ
Стратегия поведения в конфликтной ситуации	4		2	2	2,5	0,5		2	ТТЧ
Имидж делового человека. Деловые переговоры. Игра-конкурс	5		3	2	4	1		3	ИРТР
Подготовка контрольной работы	0				10			10	КР
Подготовка к зачету	16			16	10			10	
Всего	67	18	16	33	67	10		57	

Текущая успеваемость студентов контролируется тестами по теоретической части, контрольным опросом на практических занятиях, выступлением студентов с докладами и рефератами на практических занятиях, индивидуальной работой со студентами в процессе подготовки докладов и рефератов. Итоговая успеваемость студентов определяется на зачете.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов – особая форма организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательную, организационно и методически направленную деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя.

В курсе изучения политологии студенты должны выполнить следующие виды самостоятельных работ:

1. Проработка лекционного материала по конспекту и учебной литературе.
2. Самостоятельное изучение тем, не рассмотренных на лекциях.
3. Подготовка к семинарским занятиям.
4. Подготовка индивидуального домашнего задания.
5. Написание студентами заочной формы обучения контрольных работ.
6. Подготовка к зачету.

3.1. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке теоретического материала

Наименование темы	Контрольные вопросы
Тема 1. Общие проблемы этики делового общения (3 часа)	<ul style="list-style-type: none"> • Назовите, что может быть положено в основу различных моральных учений. • Дайте несколько определений понятия «личность». Что такое «психологические типы»? • Кто является автором понятия «архетипы»?
Тема 2. Этика и психология делового общения (2 часа)	<ul style="list-style-type: none"> • Назовите виды и формы делового общения. • Каковы этапы проведения деловой беседы (по П. Мицичу)? • Назовите основные группы вопросов.
Тема 3. Психологические нормы и принципы (1 час)	<ul style="list-style-type: none"> • Назовите особенности экономической и правовой психологии. • Каковы цели, задачи и предмет изучения право-

	<p>вой и экономической психологии.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Каковы особенности профессиональной психологии.
Тема 4. Управленческая этика (2 часа)	<ul style="list-style-type: none"> • Какие существуют типы взаимоотношений в коллективе? • Что такое морально-психологический климат в коллективе и его динамика? • Назовите стили руководства. • Какие этические и психологические проблемы руководства актуальны в современном мире? • Что включает в себя деловая коммуникация? • Что является психологическими приемами вступления в деловой контакт? • Как правильно пользоваться телефоном? • Как провести эффективное совещание?
Тема 5. Конфликты и пути их разрешения (3 часа)	<ul style="list-style-type: none"> • Рассмотрите конфликты как результат нарушения правил общения. • Покажите особенности различных стилей поведения в конфликтной ситуации.
Тема 6. Деловые переговоры (3 часа)	<ul style="list-style-type: none"> • Назовите отличия позиционных и принципиальных переговоров. • Что нужно знать о деловых партнерах по переговорам?
Тема 7. Документационное обеспечение делового общения (3 часа)	<ul style="list-style-type: none"> • Дайте определение понятий «документ», «система документации». • Объясните значение понятия «реквизит». Какие реквизиты документов существуют? • Какие виды документов относятся к документам внешнего пользования?
Тема 8. Этика и этикет в бизнесе (1 час)	<ul style="list-style-type: none"> • Какие формы приема считаются наиболее распространенными? • Назовите, условия организации делового приема. • Назовите несколько наиболее значимых отличий приемов с рассадкой за столом и без рассадки. • Какова должны быть еда на различных формах приема? • Объясните, каким образом необходимо размес-

	<p>туть на столе салфетки, столовые приборы?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Что такое официальная сервировка стола? • Каково размещение гостей на официальном обеде? • Какова должна быть одежда на различных формах приема? • Назовите различия вручения подарков в различных странах. • Каково должно быть поведение за столом женщин и мужчин?
Итого	18 часов

3.2. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке к практическим занятиям

Тема семинарского занятия	План семинарского занятия	Доклады
Тема 1. Организационная игра на самоопределение (1 час)	1. Роль общения и делового общения в жизни современного человека.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональное общение (общение и профессия). 2. Прямые и косвенные (манипулятивные) приемы воздействия на собеседника. 3. Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека. 4. Уровни общения. 5. Функции общения: информационная, перцептивная (восприятия и познания людьми друг друга), взаимовлияния. 6. Основные закономерности процесса общения. Факторы, влияющие на эффективность общения.
Тема 2. Деловое общение. Игра – тренинг (3 часа)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности стратегии эффективной коммуникации. 2. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия. 2. Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции. 3. Невербальные способы об-

		<p>щения (жесты, мимика, позы).</p> <p>4. Общее представление о языке телодвижений. Правила интерпретации «языка телодвижений».</p> <p>5. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Межличностное пространство. Визуальный контакт. Пространственная и временная организация общения.</p>
<p>Тема 3. Психологический климат в коллективе. Особенности стилей руководства (2 часа)</p>	<p>1. Определение понятия «коллектив». Признаки коллектива.</p> <p>2. Особенности развития коллектива.</p> <p>3. Особенности референтной группы.</p> <p>4. Стили руководства коллективом.</p>	<p>1. Система критериев и признаков эффективной групповой деятельности</p> <p>2. Понятие психологического климата в группе</p> <p>3. Понятия малой группы и коллектива. Психологическая характеристика развитого коллектива</p> <p>4. Референтная группа. Особенности проявления конформизма и неконформизма.</p>
<p>Тема 4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (2 часа)</p>	<p>1. Решения спорных вопросов с точки зрения психологии и этики.</p>	<p>1. Конфликтное общение. Виды конфликтов. Межличностные внутригрупповые конфликты.</p> <p>2. Способы профилактики и разрешения конфликтов.</p>
<p>Тема 5. Имидж делового человека. Деловые переговоры. Игра-конкурс (3 часа)</p>	<p>1. Составляющие имиджа делового человека.</p> <p>2. Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин, манерой поведения.</p> <p>3. Особенности проведения переговоров: выбора времени и места переговоров.</p>	<p>1. Искусство публичного выступления.</p> <p>2. Особенности проведения деловых переговоров.</p>
<p>Тема 6. Правила оформления документов (2 часа)</p>	<p>1. Оформление договора между двумя организациями по образцу.</p>	<p>1. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.</p> <p>2. Документирование управ-</p>

		<p>ленческой деятельности.</p> <p>3. Общие правила оформления документов.</p>
<p>Тема 7. Этика и этикет в бизнесе</p> <p>Игра-конкурс (3 часа)</p>	<p>Подготовка вопросов к игре</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа по командам. Выбор формы приема по жребию. • Отобрать наглядный материал для организации приема по жребию. • Оформить план и последовательность организации приема. • Подготовить ответы на следующие вопросы: <ol style="list-style-type: none"> 1. Какова должны быть еда на различных формах приема? 2. Объясните, каким образом необходимо разместить на столе салфетки, столовые приборы. 3. Что такое официальная сервировка стола? 4. Каково размещение гостей на официальном обеде? 5. Какова должны быть одежда на различных формах приема? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Как организовать деловой прием? 2. Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах? 3. Что нужно знать о деловых партнерах: немцах, французах, шведах, японцах?

3.3. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для студентов заочной формы обучения

Методические указания даны в пособиях:

1. Мачурова, Н. Н. Деловое общение [Текст] : метод. пособие для студентов всех форм обучения по специальности «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Н. Н. Мачурова. – Сыктывкар : СЛИ, 2006. – 60 с.
2. Мачурова, Н. Н. Этика [Текст] : метод. пособие для студентов всех форм обучения по специальности «Экономика и управление лесного комплекса», «Лесное хозяйство» / Н. Н. Мачурова. – Сыктывкар : СЛИ, 2003. – 64 с.

Темы контрольных работ

- | | |
|---------|--|
| Тема 1 | Искусство публичного выступления |
| Тема 2 | Особенности проведения деловых переговоров |
| Тема 3 | Факторы успеха в проведении делового совещания |
| Тема 4 | Особенности проведения деловых бесед |
| Тема 5 | Особенности проведения спора и полемики |
| Тема 6 | Основные виды аргументов |
| Тема 7 | Особенности речевого этикета при телефонном разговоре |
| Тема 8 | Этикет при выступлении на собраниях |
| Тема 9 | Что нужно знать о деловых партнерах: американцы, англичане, канадцы |
| Тема 10 | Что нужно знать о деловых партнерах: немцы, французы, шведы, японцы |
| Тема 11 | Качества необходимые лидеру |
| Тема 12 | Как организовать деловой прием |
| Тема 13 | Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека |
| Тема 14 | Уровни общения |
| Тема 15 | Функции общения: информационная, перцептивная (восприятия и познания людьми друг друга), взаимовлияния |
| Тема 16 | Основные закономерности процесса общения. Факторы, влияющие на эффективность общения |
| Тема 17 | Активное слушание и его связь с характеристиками внимания и памяти |
| Тема 18 | Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка |
| Тема 19 | Профессиональное общение (общение и профессия) |
| Тема 20 | Прямые и косвенные (манипулятивные) приемы воздействия на собеседника |
| Тема 21 | Социальные роли и ценностные ориентации в группе |
| Тема 22 | Получение информации высокого качества (точности) |
| Тема 23 | Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, иден- |

- тификация, рефлексия
- Тема 24 Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции
- Тема 25 Невербальные способы общения (жесты, мимика, позы)
- Тема 26 Общее представление о языке телодвижений. Правила интерпретации «языка телодвижений»
- Тема 27 Система критериев и признаков эффективной групповой деятельности
- Тема 28 Психологические механизмы восприятия людьми друг друга
- Тема 29 Межличностное пространство. Визуальный контакт. Пространственная и временная организация общения
- Тема 30 Понятие эмоционального стресса в общении. Способы снятия стресса
- Тема 31 Аналитическая психология К. Юнга: структура личности, понятие коллективного бессознательного, самость, архетипы
- Тема 32 Понятие о структуре и типах личности.
- Тема 33 Понятие структуры личности и их виды
- Тема 34 Потребности и мотивы личности
- Тема 35 Психологические особенности идентификации, рефлексии, стереотипов
- Тема 36 Структура личности по Э. Берну. Понятие жизненного пути личности и сценария
- Тема 37 Транзактный анализ Э. Берна как синтез психоаналитического и гуманистического подходов
- Тема 38 Власть и влияние в общении
- Тема 39 Экономическая психология. Цели, задачи и предмет исследования. Психологические основы рынка и потребления
- Тема 40 Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности
- Тема 41 Документирование управленческой деятельности
- Тема 42 Общие правила оформления документов
- Тема 43 Конфликтное общение. Виды конфликтов. Межличностные внутригрупповые конфликты
- Тема 44 Способы профилактики и разрешения конфликтов
- Тема 45 Межличностные отношения в малых группах
- Тема 46 Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности
- Тема 47 Понятие психологического климата в группе
- Тема 48 Понятия малой группы и коллектива. Психологическая характеристика развитого коллектива
- Тема 49 Референтная группа. Особенности проявления конформизма и неконформизма.
- Тема 50 Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты
- Тема 51 Нравственность в 21 веке. Нравы: прогресс или упадок?
- Тема 52 Нравственные проблемы научно-технического прогресса, пути их решения

- Тема 53 Современная экологическая этика
- Тема 54 Проблемы профессиональной этики
- Тема 55 Специфика морального (нравственного) конфликта и методы его разрешение
- Тема 56 Моральные ценности
- Тема 57 Место и значение нравственного воспитания в системе формирования личности
- Тема 58 Человеческое достоинство в современном мире
- Тема 59 Управление нравственными процессами в коллективе
- Тема 60 Карьера и карьеризм. Хорошая репутация – залог карьеры

4. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

4.1. Рубежный контроль

Тесты для рубежных контрольных работ

Часть 1. «Теоретическая часть этики»

1. В античные времена преобладали ориентации

- 1) эвдемонистические
- 2) аскетические
- 3) рационалистические
- 4) гедонистические

1. Гедонизм – это

- 1) стремление к личной выгоде и пользе
- 2) стремление получить наслаждение
- 3) стремление быть счастливым
- 4) стремление быть успешным

2. Главными концепциями современной этики являются

- 1) этика добра, этика свободы, этика ответственности
- 2) этика долга, этика справедливости, этика свободы
- 3) этика добродетелей, этика долга, этика ценностей
- 4) этика ценностей, этика свободы, этика добра

Часть 2. «Стратегия деловых переговоров»

1. В деловом контакте необходимо:

- 1) примирить позиции, а не интересы
- 2) примирить интересы, а не позиции
- 3) примирить и интересы и позиции

2. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- 1) утверждения
- 2) вопросы

3. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа

- 1) сознательности
- 2) терпимости
- 3) вежливости
- 4) постепенности

Часть 3. «Застольный этикет»

1. Деловой прием «Коктейль» начинается и заканчивается:

- 1) 12.00 – 13.00
- 2) 12.00 – 15.00
- 3) 16.00 – 18.00
- 4) 17.00 – 20.00

2. На приеме, в гостях объявили танцы. Кого должны обязательно пригласить мужчины?

- 1) всех женщин по одному танцу
- 2) хозяйку или ее взрослых дочерей
- 3) только свою спутницу
- 4) самую красивую женщину

3. Приход на прием с рассадкой должен быть:

- 1) в точно назначенное время
- 2) в любой час, когда будет удобно

4.2. Вопросы к зачету

1. Определение понятия «этика». Мораль как предмет изучения этики.
2. Моральное измерение личности и общества. Основания моральных учений.
3. Структура морали и особенности ее функционирования. Функции морали. Единство морали и многообразие нравов.
4. Этика античности: Сократ, Платон, Аристотель.
5. Этика средневековья. Этика эпохи Возрождения. Этика 17-18 вв. Этика 19 века. Этика 20–21 вв.
6. Учителя человечества: Конфуций, Будда, Моисей, Иисус Христос, Мухаммед.
7. Психология делового общения. Этика делового контакта.
8. Функции общения: информационная, перцептивная (восприятия и познания людьми друг друга), взаимовлияния. Факторы, влияющие на эффективность общения.
9. Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции. Невербальные способы общения (жесты, мимика, позы).
10. Искусство публичного выступления. Знание законов мышления и суггестии.
11. Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка.

12. Профессиональное общение (общение и профессия).
13. Аналитическая психология К. Юнга: структура личности, понятие коллективного бессознательного, самость, архетипы.
14. Структура личности по Э. Берну. Понятие жизненного пути личности и сценария.
15. Понятие структуры личности и их виды. Потребности и мотивы личности. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности.
16. Определение деловых качеств человека. Качества необходимые лидеру. Психологические проблемы руководства. Механизм управления. Стиль руководства.
17. Понятия малой группы и коллектива. Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологические особенности рабочей группы. Социальные роли и ценностные ориентации в группе. Референтная группа. Особенности проявления конформизма и неконформизма. Межличностные отношения в малых группах. Типы взаимоотношений в коллективе.
18. Понятие психологического климата в группе. Психологическая характеристика развитого коллектива. Морально-психологический климат в коллективе и его динамика.
19. Конфликтное общение. Виды конфликтов. Межличностные внутригрупповые конфликты. Способы профилактики и разрешения конфликтов. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Конфликты и пути их разрешения. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Правила поведения в условиях конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
20. Корпоративная культура. Имидж фирмы. Имидж делового человека.
21. Деловые коммуникации. Встреча, приветствие, представление.
22. Деловые переговоры: их характер, определение целей. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
23. Эффективное совещание. Деловой телефон. Деловая переписка.
24. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов.
25. Особенности устного выступления. Специфика устной и письменной речи. Особенности проведения дискуссий. Роль и цели руководителя дискуссии.
26. Как организовать деловой прием. Поведение на приеме. Поведение за столом.
27. Официальная сервировка стола. Еда, салфетки, столовые приборы. Размещение гостей на официальном обеде. Деловая одежда.
28. Что нужно знать о деловых партнерах: англичанах, канадцах, французах, шведах, японцах, немцах, американцах.
29. Что нужно знать о деловых партнерах: немцы, французы, шведы, японцы.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Алехина, И.* Имидж и этикет в бизнесе [Текст] / И. Алехина. – М. : Дело, 2003. – 112 с.
2. *Белолипецкий, В. К.* Этика и культура управления [Текст] : учеб.-практ. пособие / В. К. Белолипецкий, Л. Г. Павлова. – М. : МарТ ; Ростов н/Д : МарТ, 2004. – 384 с.
3. *Бондырева, С. К.* Традиции: стабильность и преемственность в жизни общества [Текст] : учеб. пособие / С. К. Бондырева, Д. В. Колесов. – М. ; Воронеж : МОДЭК, 2004. – 280 с.
4. *Бороздина, Г. В.* Психология делового общения [Текст] : учебник / Г. В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 295 с.
5. *Водина, Н. С.* Культура устной и письменной речи делового человека [Текст] : справочник : практикум / Н. С. Водина [и др.]. – М. : Флинта : Наука, 2002. – 315 с.
6. *Ворожейкин, И. Е.* Конфликтология [Текст] : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 240 с.
7. *Гришина, Н. В.* Психология конфликта [Текст] / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2001. – 464 с.
8. *Дейнека, О. С.* Экономическая психология [Текст] : учеб. пособие / О. С. Дейнека. – СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2000. – 160 с.
9. *Демьянков, В. В.* Современное ораторское искусство [Текст] / В. В. Демьянков. – Ростов н/Д : Владос, 2001. – 231 с.
10. *Золотухина-Аболина, Е. В.* Современная этика [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / Е. В. Золотухина-Аболина. – М. : МарТ ; Ростов н/Д : МарТ, 2003. – 416 с.
11. *Ивин, А. А.* Риторика: искусство убеждать [Текст] : учеб. пособие / А. А. Ивин. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 304 с.
12. *Кузнецов, И. Н.* Современный этикет [Текст] / И. Н. Кузнецов. – М. : Дашков, 2004. – 496 с.
13. Психология XXI века [Текст] : учебник для вузов / под ред. В. Н. Дружинина. – М. : ПЕР СЭ, 2003. – 863 с.
14. Психология личности: хрестоматия [Текст] / сост. Д. Я. Райгородский. – Самара : БАХ-РАХ, 2000. – Т. 1. – 448 с.
15. *Разин, А. В.* Этика [Текст] : учеб. для вузов / А. В. Разин. – М. : Академический проект, 2004. – 624 с.
16. Словарь по этике [Текст] / под ред. И. С. Кона. – М. : Политиздат, 1983. – 445 с.
17. *Тейлор, Ш.* Социальная психология [Текст] / Ш. Тейлор, Л. Пипло, Д. Сирс. – СПб. : Питер, 2004. – 767 с.
18. *Ханников, А. В.* Деловой этикет и ведение переговоров: правила хорошего тона с комментариями психолога [Текст] / А. В. Ханников. – М. : Книжкин Дом ; Эксмо, 2005. – 384 с.
19. *Хартли, М.* Язык жестов в деловом общении [Текст] / М. Хартли. – М. : Эксмо, 2003. – 224 с.
20. *Хэйес, Н.* Введение в психологию [Текст] / Н. Хэйес, С. Оррелл. – М. : Эксмо, 2003. – 688 с.
21. **Чуковенков, А. Ю.* Правила оформления документов [Текст] : коммент. к ГОСТ Р 6.30–2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» / А. Ю. Чуковенков, В. Ф. Янковая. – М. : Велби : Проспект, 2004. – 216 с.

* Книги, отмеченные звездочкой, необходимо использовать при раскрытии каждой темы рефератов или контрольных работ.

Учебное издание

Составитель **Мачурова** Надежда Николаевна

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Самостоятельная работа студентов

Методические указания для подготовки дипломированного специалиста
по специальности 080507 – Менеджмент организации

Сыктывкарский лесной институт — филиал ГОУ ВПО «Санкт-Петербургская
государственная лесотехническая академия имени С. М. Кирова» (СЛИ СПбГЛТА)
167982, г. Сыктывкар, ул. Ленина, 39, institut@sfi.komi.com, www.sli.komi.com

Подписано в печать 02.05.07. Формат 60 × 90 1/16. Усл. печ. л. 1,3. Тираж 100. Заказ № .

Редакционно-издательский отдел СЛИ СПбГЛТА
Отпечатано в типографии СЛИ СПбГЛТА