



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Начальник УРОПСИ

Фонд оценочных средств
(приложение в рабочей программе дисциплины)
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»

основной профессиональной образовательной программы специалитета
по специальности
38.05.01 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Специализация
**«ЭКОНОМИКО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ»**

ИНСТИТУТ
РАЗРАБОТЧИК

Отраслевой экономики и управления
Кафедра менеджмента

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
<p>УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни;</p> <p>ОПК-5: Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключая противоправное поведение.</p>	<p>УК-6.1: Определяет стимулы, мотивы и приоритеты собственной профессиональной деятельности и цели карьерного роста в течение всей жизни;</p> <p>ОПК-5.1: Демонстрирует знание норм профессиональной этики в сфере экономики.</p>	<p>Профессиональная этика и служебный этикет</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - базовые ценности мировой культуры; - этические нормы деловых отношений, основы делового общения; - принципы и методы организации деловых коммуникаций; - сущность и методы управления организационной культурой; - причины возникновения и методы управления конфликтами и стрессами в организации. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; - диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение; - диагностировать организационную культуру и разрабатывать управленческие решения, направленные на ее улучшение; - организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач. <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
			- современными технологиями управления поведением персонала; - навыками формирования и поддержания морально-психологического климата в организации; навыками управления повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения в организации

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПОЭТАПНОГО ФОРМИРОВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ) И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Для оценки результатов освоения дисциплины используются:

- оценочные средства текущего контроля успеваемости;
- оценочные средства для промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 К оценочным средствам текущего контроля успеваемости относятся:

- тестовые задания;
- задания по контрольной работе;
- задания и контрольные вопросы к практическим занятиям.

2.3 К оценочным средствам для промежуточной аттестации по дисциплине, проводимой в форме зачёта, соответственно относятся:

- промежуточная аттестация в форме зачета/дифференцированного зачета проходит по результатам прохождения всех видов текущего контроля успеваемости.

3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3.1 Тестовые задания используются для оценки освоения тем дисциплины студентами всех форм обучения (Приложение № 1). Тестирование обучающихся проводится на занятиях по очной форме обучения, а по очно-заочной и заочной формам обучения – как форма внеаудиторной самостоятельной работы студента.

Тестовое задание предусматривает выбор правильного ответа (или нескольких

вариантов ответа) на поставленный вопрос из предлагаемых вариантов ответа.

Оценка по результатам тестирования зависит от уровня освоения студентом тем дисциплины и соответствует следующему диапазону (%): положительная оценка («зачтено») выставляется студенту при получении от 56 до 100% верных ответов, «не зачтено» выставляется при получении менее 56% верных ответов.

3.2. В приложении приведены темы контрольной работы для студентов очно-заочного обучения (Приложение №2)

3.3 В приложении № 3 приведены типовые задания для проведения практических занятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Для самостоятельной подготовки к практическому занятию необходимо внимательно изучить цель занятия, материал, полученный на лекции. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. Особое внимание при этом необходимо обратить на методику расчета показателей, коэффициентов, установление взаимосвязи между ними, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.

Неудовлетворительная оценка выставляется, если студент не выполнил и не «защитил» предусмотренные рабочей программой дисциплины практические задания

3.4 В приложении № 4 представлены типовые задания и контрольные вопросы, которые предназначены для текущего контроля (Приложение № 4).

Оценка результатов выполнения задания по каждой практической работе производится при представлении студентом выполненной работы и на основании ответов студента на вопросы по тематике практической работы. Студент, самостоятельно выполнивший задание и продемонстрировавший знание использованных им средств и приемов теоретических основ дисциплины получает по практической работе оценку «зачтено».

4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта. К зачёту допускаются студенты, положительно аттестованные по результатам текущего контроля.

4.2 В приложении № 5 приведены темы контрольных работ по дисциплине


4.3 В приложении № 6 приведены контрольные вопросы по дисциплине, которые могут быть использованы для промежуточной аттестации.

5 СВЕДЕНИЯ О ФОНДЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И ЕГО СОГЛАСОВАНИИ

Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» представляет собой компонент основной профессиональной образовательной программы специалитета по направлению подготовки 38.05.01 Экономическая безопасность (специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»).

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента (протокол № 7 от 05.04.2022 г.).

Заведующая кафедрой


В. В. Дорофеева

Тестовые задания по дисциплине **Профессиональная этика и служебный этикет**

Вариант №1

Индикатор достижения компетенции **УК-6.1**: Определяет стимулы, мотивы и приоритеты собственной профессиональной деятельности и цели карьерного роста в течение всей жизни

Вопрос 1: Латинское слово «moralis» в переводе на русский язык означает:

а справедливость	в. нравственность
б ценность	г. гуманизм

Вопрос 2: Предпочтение собственных интересов интересам других – это:

а. эгоизм	в. материализм
б. идеализм	г. формализм

Вопрос 3: Общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.), называется

а. светским	в. деловым
б. манипулятивным	

Вопрос 4: Профессиональная мораль-это:

а. личная мораль	в. корпоративная мораль
б. общественная мораль	г. несправедливость

Вопрос 5: Главная черта правовой ответственности в сравнении с моральной:

а. четкая санкционированность ответственности	в. совесть
б. восприятие друг друга	г. коллективная ответственность

Вопрос 6: Основная функция профессиональной этики состоит:

а. в поиске нравственного идеала	в. в распространении этики ненасилия
б. в воспитании человеческого в человеке	г. в содействии успешному решению задач профессии

Вопрос 7: Массовое общение подразумевает:

а. сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга	в. множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
б. непосредственные контакты людей в группах или парах, постоянных по составу участников	4.

Вопрос 8: Целостный комплекс знаков (речевых, поведенческих и т.д.), направленных на создание определенного образа, – это:	
а. речевая культура	в. форма существования
б. модель поведения	

Вопрос 9: Долг представляет собой:	
а. нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем	в. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований
б. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших личностных регуляторов поведения людей	

Вопрос 10: Философское учение о морали называется:	
а. эсхатология	в. эстетика
б. этика	г. этнология

Вопрос 11: Передача моральных ценностей осуществляется в сфере	
а. индивидуально выгодной трудовой деятельности	в. духовных ценностей материальных ценностей
б. частной собственности	

Вопрос 12: В период становления информационной цивилизации на первый план выдвигаются вопросы	
а. квалификации работников, профессионализма и деловых качеств	в. получения сверхприбыли в экономической сфере
б. количества и качества труда наемного работника	г. усиления контроля за результатами труда

Вопрос 13: Моральное чувство, в котором человек выражает осуждение своих действий, мотивов и моральных качеств — это	
а. страх	в. раскаяние
б. неравенство	г. стыд

Вопрос 14: Исповедовать сегодня общечеловеческие ценности — значит	
а. пропагандировать ценности своей культуры	в. принадлежать к одной из мировых религий
б. быть гуманистом	г. оберегать все то, что создано народом своей страны

Вопрос 15: Совокупность взглядов, принципов, убеждений, определяющих направление деятельности и отношения к реальности, — это	
а. мировоззрение	в. этика
б. свобода	г. долг

Вариант №2

Индикатор достижения компетенции **ОПК-5.1:** Демонстрирует знание норм профессиональной этики в сфере экономики

Вопрос 1: Моральные принципы охватывают:	
а. только экономистов	в. только духовенство
б. только тех людей, которые согласны с такими принципами	г. всех людей

Вопрос 2: Социальные нормы— это:	
а. моральные нормы	в. правовые нормы
б. корпоративные нормы	

Вопрос 3: Предмет этики - это:	
а. искусство	в. мораль
б. правила этикета	г. наука

Вопрос 4: Культурой поведения является	
а. совокупность форм повседневного поведения человека, в которых находят внешнее выражение моральные и эстетические нормы этого поведения	в. межличностное общение, принятое в среде интеллигентных людей
б. эстетическая выразительность человеческих взаимоотношений, межличностного общения	г. проявление моральных норм на высоком эстетическом уровне

Вопрос 5: Основные категории этики это....	
а. добро и зло	в. свобода
б. пространство и время	г. совесть

Вопрос 6: Практическое бытие морального сознания определяется понятием	
а. нефрология	в. невмешательство
б. нравственность	г. намерение

Вопрос 7: Система ценностей, воссоздание моральной жизни общества – это:	
а. эстетичная культура	в. моральная культура
б. политическая культура	г. правовая культура

Вопрос 8: Профессиональные кодексы отражают	
а. неписанные соглашения между людьми	в. коллективный, систематизированный опыт решения моральных проблем, возникающих в профессиональной деятельности
б. нравственные взаимоотношения между людьми	г. идеал

Вопрос 9: К принципам международного бизнеса не относятся:	
а. бережное отношение к окружающей среде;	в. уважение правовых норм
б. поддержка односторонних торговых отношений;	г. возможность осуществления деятельности

Вопрос 10: Правила служебного этикета – это :	
а. часть культуры служебного общения	в. нравственная деятельность
б. атрибутивная характеристика стиля работы	

Вопрос 11: Нравственный смысл этикета проявляется в том, что с его помощью можно выразить	
а. свой имидж для установления полезных контактов и связей	в. признание самоценной значимости человека, уважение к нему
б. лишь внешние, формальные проявления вежливости, не более того	г. негативное отношение к неприятному вам человеку, используя «убийственные приемы» холодной вежливости

Вопрос 12: Основой духовных мотивов поведения человека выступает	
а. мировоззрение	в. закон
б. вина	г. обязанность

Вопрос 13: Содержание профессиональной этики	
а. объяснение простых профессиональных норм морали	в. раскрытие общественной морали в понимании добра и зла к данному виду профессии
б. прояснение норм и требований морали	г. раскрытие профессиональной морали и оформление профессионального кодекса

Вопрос 14: Политические свободы предоставляют личности и обществу действовать в соответствии с системой	
а. моральной ответственности граждан	в. неограниченных прав граждан
б. прав и обязанностей граждан и	г. юридических норм государства

государства	
-------------	--

<i>Вопрос 15: Основные уровни трудовой дисциплины</i>	
а. производственный, распределительный, потребительский и стимулирующий	в. материальный, духовный, естественный и биологический
б. экономический, социальный, моральный, воспитательный и административный	г. экономический, политический, натуральный и физический

Вариант №3

Индикатор достижения компетенции **УК-6.1:** Определяет стимулы, мотивы и приоритеты собственной профессиональной деятельности и цели карьерного роста в течение всей жизни
ОПК-5.1: Демонстрирует знание норм профессиональной этики в сфере экономики

Вопрос 1: Важнейшими принципами делового этикета, ведущими к преуспеванию в бизнесе, являются:	
а. сострадание	в. настойчивость
б. профессионализм и порядочность	г. стремление к прибыли любой ценой

Вопрос 2: Служебный этикет – это:	
а. коллективный, систематизированный опыт решения моральных проблем, возникающих в профессиональной деятельности	в. нормы и правила в процессе общения с коллегами, порядок и формы отношений в процессе служебных контактов
б. уважительное отношение к окружающему миру	г. духовная потребность населения

Вопрос 3: Имя и отчество подчиненных руководителю	
а. желательно помнить только у пожилых сотрудников	в. желательно помнить только у «передовых» сотрудников
б. не целесообразно помнить	г. желательно помнить

Вопрос 4: Умение вести себя в обществе, чувство меры, деликатная линия поведения – это:	
а. пунктуальность	в. тактичность
б. аккуратность	г. честь
Вопрос 5: Принцип, на котором не может быть основано деловое общение:	
а. доброжелательность	в. тактичность
б. порядочность	г. эгоизм

Вопрос 6: Основное требование этикета к внешнему виду человека.	
а. опрятность	в. доброжелательность
б. элегантность	

Вопрос 7: Этикет –это....	
а. нравственность	в. профессиональная этика
б. свод правил поведения, обхождения	г. этика

Вопрос 8: Этикет оформляется и приобретает собственный «облик» в обществе:	
1. классовом	3. социалистическом
2. первобытном	4. средневековом

Вопрос 9: Основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали — это:	
а. словарь этики	в. категории этики
б. тезаурус этики	д. принципы этики

Вопрос 10: Нормами этикета являются:	
а. упорство, настойчивость	в. вежливость, тактичность
б. принципиальность, беспрекословность	г. смирение

Вопрос 11: Латинское слово «toges» в переводе на русский язык означает ..	
а. вежливость	в. отношения
б. взаимодействие	г. нравы

Вопрос 12: Каковы моральные приоритеты, которыми должны руководствоваться государственные служащие в своей работе:	
а. авторитет государственной власти, защита государственной и иной охраняемой законом тайны	в. интересы общества и государства, авторитет государственной власти
б. интересы общества и государства, защита государственной и иной охраняемой законом тайны	г. интересы общества и государства, авторитет государственной власти, честное и ответственное служение, защита государственной и иной охраняемой законом тайны

Вопрос 13: Этический кодекс это:	
а. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности	в. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии
б. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности	г. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности

--	--

Вопрос 14: Этикет - это

а. правила поведения	в. умение вести себя в обществе
б. правила хорошего тона	

Вопрос 15: Служебный долг:

а. осознание добросовестного исполнения своих служебных обязанностей	в. перечень служебных прав и обязанностей
б. значимость той или иной профессии для общества	г. комплекс определенных устойчивых личных качеств

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНО-ЗАОЧНОГО ОБУЧЕНИЯ

1. Особенности профессиональной речи специалиста по обеспечению экономической безопасности.
2. Этика взаимоотношений в профессиональном общении.
3. Профессиональная деформация личности.
4. Роль и место профессиональных праздников в деловом общении.
5. Профессиональные качества специалистов, обеспечивающих экономическую безопасность.
6. Этика подготовки и оформления деловой документации.
7. Этика служебного костюма.
8. Этические вопросы морального и материального стимулирования.
9. Этика сферы предпринимательства.
10. Деловые презентации: правила составления.
11. Слушание как элемент речевой культуры: правила этикета.
12. Понятие и функции корпоративной культуры.
13. Этические аспекты критики.
14. Искусство комплимента в служебных взаимоотношениях.
15. Служебный этикет: функции, принципы, этапы становления.
16. Мастерство публичного выступления.
17. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта в деловой сфере.
18. Этикет деловых приемов.
19. Основные категории этики, их значение в профессиональной сфере.
20. Деловые подарки: этика и этикет.
21. Этикет в деятельности персонала организации.
22. Деловая культура стран Востока.
23. Особенности делового этикета в западноевропейской деловой культуре.
24. Застольный этикет.
25. Нравственные отношения в служебном коллективе.
26. Этика управления.
27. Основные этические проблемы на макроуровне и микроуровне деловых отношений.
28. Этикет в виртуальном пространстве.
29. Профессиональная этика руководителя
30. Деловая документация: понятие, функции, требования.
31. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа.
32. Особенности служебного этикета в российской культуре.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Задания по подготовке докладов, сообщений, рефератов, эссе .

1.Собеседование, устный опрос

Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п

1.1 Вопросы по темам/разделам дисциплины

Тема 1. Значение этики деловых отношений в системе деловой активности

Вопросы для самопроверки:

- а) Каковы особенности формирования этики как науки?
- б) Каковы цели и задачи курса «Профессиональная этика и служебный этикет»?
- в) В чем актуальность и значение дисциплины в подготовке специалиста таможенной службы?
- г) Назовите объект и субъект изучения этики.

Вопросы для обсуждения:

1. Происхождение этики. Понятия «этика», «мораль», «нравственность».
2. Мораль как предмет этики. Теории происхождения морали.
3. Понятие гуманистической и авторитарной этики.
4. Структура этического знания. Функции этики.

Задание для самостоятельной работы:

- а) Изучение темы.
- б) Подготовка докладов.

Тема 2. Общение как социальный процесс

Вопросы для самопроверки

1. Предмет, сущность, функции, деловой этики.
2. Характеристика основных этических категорий. Виды социальных норм.
3. Природа и предназначение деловой этики.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы социально-экономические основы возникновения и развития профессиональной морали?
2. Профессиональная мораль и культура делового общения традиционного общества. Деловая этика в русской культуре.
3. Развитие деловой этики в индустриальном и информационном обществе.
4. Роль деловой этики в жизни человека и общества.

Задание для самостоятельной работы:

- а) Работа с учебной литературой.
- б) Изучение темы.
- в) Подготовка докладов.

Тема 3 Формы и средства деловых отношений

Вопросы для самопроверки

1. Каковы фундаментальные профессионально-нравственные представления, понятия и категории?
2. Профессионализм как моральный принцип.
3. В чем специфика прикладной этики?
4. Этика делового общения как разновидность профессиональной и деловой этики.

Вопросы для обсуждения:

1. Профессионализм, деловые качества и отношение к труду как важная характеристика морального облика личности.
2. Этика успеха.

Профессиональный успех как этическая проблема.

Задание для самостоятельной работы:

- а) Работа с учебной литературой.
- б) Изучение темы.
- в) Подготовка докладов.

Тема 4. Техника деловых отношений.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет»?
2. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
3. Каковы правила делового этикета?
4. Какую роль играет служебный этикет в профессиональной деятельности?

Вопросы для обсуждения:

1. Значение этикета в проведении деловых бесед, дискуссий, официальных, совещаний, переговоров?
2. Национальные особенности делового этикета и партнерских отношений.
3. Элементы профессионального имиджа делового человека.
4. Этика и этикет делового общения.

Задание для самостоятельной работы:

- а) Работа с учебной литературой.
- б) Изучение темы.
- в) Подготовка докладов.

Тема 5. Этика деловых отношений в процессе работы с персоналом

Вопросы для самопроверки

1. Понятие корпоративной этики.
2. Принципы и нормы корпоративной этики.
3. Нравственные ценности как основа норм корпоративной этики.
4. Значение, структура и содержание кодекса корпоративной этики.
5. Специфика профессиональной этики и служебного этикета сотрудников таможенной службы.

Вопросы для обсуждения

1. Корпоративное общение: цель, функции, виды.
2. Нравственные требования к корпоративному общению.
3. Характеристика высокого уровня корпоративной коммуникативности.

Задание для самостоятельной работы:

- а) Работа с учебной литературой.
- б) Изучение темы.
- в) Подготовка докладов.

2. Доклад, сообщение

Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

2.1 Темы докладов, сообщений

1. Виды социальных норм.
2. Значение высокого уровня корпоративной коммуникативности для успешной профессиональной деятельности.
3. Взаимосвязь нравственности с другими формами общественного сознания.
4. Социально-экономические основы возникновения и развития профессиональной и деловой морали.
5. Профессиональная мораль и культура традиционного общества.
6. Развитие деловой этики в условиях глобального индустриального общества.
7. Деловая этика в информационном обществе.
8. Роль деловой этики и социального взаимодействия в жизни человека и общества.
9. Роль персональной этики в профессиональной деятельности.
10. Профессионально-этический кодекс: кредо, нормы, запреты, значение для фирм и организаций.
11. Основные принципы деловой этики.
12. Социальная и моральная ответственность делового человека, этические принципы и этикетные нормы в сфере деловых отношений.

3. Эссе

Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме

1.1 Тематика эссе

1. Этические требования к профессиональной деятельности.
2. Особенности и требования корпоративной этики и этикета.
3. Актуальные проблемы современной профессиональной этики и служебного этикета.
4. Перспективы деловой этики в условиях глобализации.
5. Этические требования к профессиональной деятельности.
6. Современные деловые этические кодексы

4. Реферат

Продукт самостоятельной работы, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее

4.1 Темы рефератов

1. Профессиональная этика и ее особенности
2. Профессиональная этика руководителя
4. Нормы и принципы профессиональной этики
5. Профессиональная мораль и профессиональная этика
6. Профессиональная этика в информационном обществе 7
7. Национальные особенности профессиональной этики
8. Этикет руководителя
10. Профессиональная деятельность и нравственные качества работника
11. Нравственная культура руководителя
12. Нравственная культура организации
13. Корпоративная культура и этика руководителя
14. Нравственные компоненты корпоративной культуры
15. Роль нравственных факторов в успешности профессиональной деятельности
16. Этика делового общения: предмет и специфика.
17. Основные функции морали: регулятивная, воспитательная, коммуникативная.
18. Возникновение морали: религиозная, натуралистическая, социологизаторская и социокультурная концепции.
19. Историческое развитие нравственности: основные этапы и их характеристика.
20. Добро и зло.
21. Свобода и ответственность.
22. Долг и Совесть.
23. Честь и Достоинство.
24. Смысл жизни. Счастье.
25. Дружба как высшая нравственная ценность.
26. Любовь как отношение. Этика любви.
27. Нравственная культура общества и личности.
28. Морально-этические проблемы межличностного общения.
29. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.
30. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
31. Кодексы профессиональной этики.
32. Этика в культуре внешности мужчины и женщины.
33. Особенности личности и деловое общение.
34. Виды делового общения при принятии совместных решений.
35. Правила конструктивной критики.
36. Спор и принципы его ведения.
37. Деловое совещание.
38. Этические нормы телефонного разговора.
39. Презентации и публичные выступления.

40. Гостевой этикет

Задания по темам практических занятий

Тема 1. Значение этики деловых отношений в системе деловой активности

2.1 Практические задания

№1. Сформулируйте и запишите определения форм делового общения. Раскройте различия указанных форм письменно.

№2. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы- общения в деловой коммуникации. Если Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение, как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

№3. «Золотое правило нравственности» гласит: «Чего себе не желаешь, того другим не делай». Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадет имущество разбогатевшего нечестным путем;
- голодный крадет кусок хлеба;
- подружки /друзья/ обсуждают знакомых;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли «золотое правило»? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

№4. Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление. Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом. После приветствия нужно произнести одну-две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей

№5. Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на вопросы.

Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в колледже и работает менеджером по работе с клиентами. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

- Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе?

№6. Прочтите ситуации и определите, почему герои оказались убедительными или какие правила убеждения ими не были использованы.

Ситуация 1

- Виктор Павлович, отпустите меня на 2 часа раньше.
- А что такое?
- Понимаете, приезжает моя родная сестра с двумя детьми, с тяжелыми вещами. Мне обязательно нужно ее встретить.
- Вы говорите, вещи тяжелые?
- Да, очень. Знаете, с детьми столько всего набирается. Коляски и все прочее.

- Так, может, лучше вашему мужу ее встретить, раз такие тяжести?
- Мы тоже так думали. Но мужа с работы не отпустил его начальник, сказал – работы много...
- Ага! Значит, у них много работы, а у нас мало! Нет уж, пусть ее ваш муж встречает! Не могу вас отпустить.
- Но как же, это моя сестра...
- Это ваши проблемы и решайте их сами, а не за счет работы. Идите работайте.

Ситуация 2

Я опаздываю на работу. А тут еще около здания, где я работаю, нет свободных мест для парковки автомобиля. Я отъезжаю назад и несколько минут трачу на поиск свободного места.

Наконец, найдя место, я увидел стоящую рядом машину своего начальника. «Наверняка он тоже долго искал, где встать», – подумал я.

Только я вошел в свой кабинет, как был вызван к начальнику:

- Почему опоздал?
- Очень трудно найти место для парковки... Вы, наверное, тоже поездили, прежде чем стать?
- Было дело...
- И так каждое утро. Может, нам принять какие-то меры, чтобы нам выделили дополнительные места для парковки...
- Да, надо что-то делать. Кстати, займитесь этим, узнайте, к кому нужно обратиться по этому вопросу.

Ситуация 3

- Сергей Николаевич, я бы хотела взять отпуск в июле.
- Людмила Ивановна, у вас отпуск по графику в сентябре.
- Да, но я прошу в июле, потому что у моего мужа отпуск в июле, и мы хотели поехать вместе на море отдохнуть, мы так давно там не были!
- Все хотят. Ничем не могу помочь вам

№7. Подготовить и провести деловую беседу руководителя предприятия с подчиненным, которого собирается уволить по каким-либо причинам (например, систематическое нарушение трудового режима), используя следующие подсказки: необходимо выдвинуть веские аргументы, основываясь на доказанных фактах; руководитель должен собрать объективную информацию об увольняющемся; увольнению должно предшествовать вынесение 2-х выговоров, запротоколированных.

№8. Заполните таблицу, характеризующую основные этапы формирования профессиональной этики (Таблица 2.1).

Таблица 2.1

Этап формирования	Хронологический период	Основные представители	Краткая характеристика

№9. Определите, какие из следующих этических категорий ориентированы на самооценку, а не на общественное мнение:

- честь;
- достоинство;
- совесть;
- моральная свобода;
- ответственность

№10. Решите следующую этическую ситуацию.

Один из руководителей фирмы, в которой вы работаете, сделал для вас очень много: он устроил вас туда, с его помощью вы быстро продвигаетесь вверх по служебной лестнице, иногда вместе обедаете. Однажды он «пробалтывается» о том, что за поставки компьютеров в вашу организацию фирма «М» выделила ему «вознаграждение» - 70.000 руб., но он естественно просит вас не разглашать эту информацию. Вы знаете, что существует другая фирма, у которой цены на компьютеры ниже, и она более надежна, чем та, о которой говорил ваш коллега. Расскажите ли об этой ситуации руководству фирме? Почему? Что делать, если обнаружится, что Ваша организация ведет двойную бухгалтерию?

Тема 2. Общение как социальный процесс

Задания данной темы отрабатывают приемы установления и развития контактов между деловыми людьми, порождаемых потребностями в совместной профессиональной деятельности; актуализируют навыки общения, дают возможность осмысленно подходить к оценке поступков и действий, как своих, так и других людей; способствуют созданию доброжелательной атмосферы в группе; знакомят с разными видами общения на практике; прорабатывают вербальные и невербальные элементы общения.

Методические рекомендации:

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырех граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаем их и, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения. При передаче информации могут возникнуть коммуникативные барьеры. Что это такое? Барьеры мешают адекватной передаче информации, ее часть может быть утеряна или искажена. Данная тема поможет узнать об особенностях общения, разобраться во взаимоотношениях с людьми. Также поможет лучше контролировать ситуации общения.

3.1. Практические задания

№1. Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:

- с тем, с кем мало общались в группе;
- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются

№2. Игра «Испорченный телефон». Цель игры: показать пути искажения информации при передаче от одного лица другому.

(Эксперимент с рассказом, который воспроизводится по очереди. Участвуют 6 человек, 5 - выходят за дверь, 1 слушает небольшой рассказ, содержащий большое количество смысловых блоков. Задача 1 рассказать то, что он запомнил вошедшему человеку и так далее по цепочке. Оценивается полнота «доставленной» до 6 человека информации).

«Однажды в торговой фирме «Солнечный ветер» чуть не произошло ограбление. Случилось это не ночью и даже не вечером, а в разгар рабочего дня 27 июля 2006 года. В тот пасмурный день в офисе были только директор фирмы Иван Семенович Беляев и бухгалтер Елизавета Матвеевна Туманова. В 13.55 Елизавета Матвеевна отправилась на обед, уйти на который должна была на 5 минут позже. Надо сказать, что в планы Тумановой вовсе не входило посещение ближайшего к офису кафе «Орион», за обеденный час она хотела успеть дойти до магазина «Луч» и купить присмотренную накануне сумочку. В то же время Иван Семенович повез документы партнерам в фирму «Мясной рай» и собирался вернуться не раньше 15.00. Забыв о том, что кроме них других сотрудников сегодня нет, ни Беляев и ни Туманова не сообщили друг другу о своих планах и забыли закрыть дверь в офис. В 14.20 в офис фирмы зашел недавно освободившийся Степан Орлов, искавший работу. Он, естественно, ограбления не планировал, но решил такой шанс не упускать. К несчастью в кабинете директора в тот день была большая сумма денег, которую он не успел положить в сейф, а просто засунул в нижний ящик стола.

Но попытка Орлова разбогатеть оказалась неудачной. В офис неожиданно вернулся Иван Беляев, забывший документы на столе, и ловко задержал преступника».

Разбор после игры.

- Изменилась ли информация, полученная вначале игры? Почему это произошло? Какие трудности испытали во время игры?

Вывод.

№3. Упражнение «Толстое стекло»

Цель: учиться передаче информации при помощи невербальных средств.

Участники делятся на 6 групп по 4-5 человек. Каждая группа получает несколько карточек с разными ситуациями, которые нужно изобразить при помощи невербальных средств общения. Участники сами распределяют роли.

- 1) *Приходи ко мне завтра со своей соседкой и собакой на чашечку чая.*
- 2) *Я скоро поеду в Париж. Что тебе купить?*
- 3) *У меня в квартире такой беспорядок, что ничего не могу найти.*
- 4) *Вчера прыгала с парашютом, думала, умру от страха.*
- 5) *У меня такое хорошее настроение, что душа поет.*
- 6) *Мороженое такое холодное, что зубы ломит.*
- 7) *Тебе звонила какая-то женщина и сердитым голосом сказала, что перезвонит позже.*
- 8) *Объелся клубники, не могу пошевелиться.*
- 9) *Наши соседи всю ночь ругались, а я подслушивал.*
- 10) *Обожаю кататься на каруселях! А вы?*
- 11) *Концерт вчера был замечательный, я сидел в первом ряду.*
- 12) *Я мечтаю сниматься в кино.*
- 13) *Полей, пожалуйста, цветы и поставь их на подоконник.*

14) *Давай отметим Новый год в китайском ресторане?*

15) *Вчера опоздал на автобус, пришлось идти пешком.*

16) *У меня под окном расцвела сирень.*

Беседа после игры. Участники делятся впечатлениями, трудностями, с которыми они столкнулись, находками, которые сделали в ходе выполнения заданий.

№4. Игра «Другими словами». Цель: тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

3 команды – участницы. 3-4 арбитра. Команды по очереди на время передают фразу, каждый раз нужно произносить ее с использованием других слов.

- *Помоги мне переставить мебель*
- *Беги быстрее, мы опаздываем на автобус.*
- *Не мешай мне, я читаю интересную книгу.*

Обсуждение: сложно ли по-другому строить фразу? Как именно вы строили новую фразу?

№5. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

№6. «Каузальная атрибуция».

Цель - формирование установки на всесторонний анализ ситуации, широту мышления.

«Один человек вдруг неожиданно грубо ответил на вопрос другого» или «вернувшись из магазина, вы обнаружили, что дверь вашей квартиры распахнута».

Надо как можно быстрее назвать побольше причин этого факта, возможных его объяснений. Причины могут быть банальными («забыл закрыть дверь», «залезли воры»), none стоит отбрасывать и маловероятные («прилет марсиан»).

№7. Обсудить в группе следующие вопросы.

Какие признаки наиболее информативны для понимания и оценки другого человека?

- 1) Почему то, что есть в человеке, гораздо важнее того, что есть у человека?
- 2) Что значит культура контакта?
- 3) Естественность и маскировка, «быть или казаться»?
- 4) Почему мы познаем человека не по тому, что он знает, а по тому, чему он радуется?
- 5) Что означает видеть не только зрением, но и с помощью мозга?
- 6) Надо ли стараться быть «понятным»?
- 7) Почему об уме человека легче судить по его вопросам, нежели по ответам?
- 8) Назовите особенности психологических позиций в общении.

№8. Определите тип атрибуции (личностная, объективная, обстоятельственная)

«Я уродливая, поэтому никто не хочет со мной встречаться». «Он так делает, поскольку условия его вынуждают» «Я не достаточно интересная, чтобы кто-то из мужчин мною заинтересовался». «Мы не успели вовремя приехать, потому что ты задержался»; «У него всегда все выходит, поскольку он подхалим». «Стакан разбился, потому что стоял на самом краю стола». «Магнитные бури» причина для приема лекарств. У тебя лишний вес, а подруга принесла торт к чаепитию. Конечно, в лишних сантиметрах будет виновата именно она.

№9. Ответьте на вопрос. Свой ответ мотивируйте.

Коллега получил повышение по службе. Как будет объясняться его достижение тем, кто предпочитает личностную атрибуцию?

№10. Упражнение «Осознание личных стереотипов и установок и управление ими»

Дома: 1) составить перечень идей, принципов, привычек, которым они наиболее привержены, невозможность следовать которым вызывает напряжение; 2) подобрать притчу, сказку, анекдот, случай из жизни, иллюстрирующий проявление какого-либо стереотипа или установки в жизни людей.

В аудитории:

Работа осуществляется в четыре этапа.

На первом этапе группа разбивается на подгруппы: по 4-5 человек в каждой.

Инструкция: «Сейчас в ходе обсуждения в малых группах составьте общий для вашей группы перечень тех идей, принципов, привычек, которым вы особенно привержены, невозможность реализации которых вызывает у вас напряжение. Не стремитесь к обобщениям; пусть те принципы, привычки, которые войдут в список, будут достаточно конкретны».

На выполнение этого задания отводится 30-40 минут.

На втором этапе каждая подгруппа зачитывает свой список принципов и привычек. Преподаватель на доске записывает то, что подготовила каждая подгруппа. В ходе этой работы постоянно возникает обсуждение, студенты говорят о том, какое влияние на самочувствие, поведение, жизнь оказывает их приверженность тем или иным принципам.

Примеры идей, принципов, привычек:

- всегда надо выполнять обещанное;
- запланированное должно быть выполнено;
- любовь к порядку, чистоте;
- нельзя проявлять бестактность;

- нельзя брать деньги в долг;
- нельзя публично говорить о своих чувствах;
- я обязан откликаться на все просьбы родственников и знакомых;
- важные дела надо доводить до конца и делать их очень хорошо и т.п.

После того как общий перечень составлен, группа переходит к третьему этапу работы.

Инструкция: «Прочитайте внимательно составленный нами перечень и отметьте в нём, во-первых, две идеи, принципа или привычки, которым вы на самом деле привержены, но до сих пор это не осознавали, и, во-вторых, две, которые у вас были, но теперь уже не действуют на вас так сильно, как раньше».

После того, как все выполняют это задание, преподаватель предлагает каждому участнику назвать две идеи, принципа или привычки, приверженность которым обнаружена во время работы над общим перечнем, а также те идеи, принципы, привычки, которые уже не оказывают на человека столь сильного влияния. При этом можно предложить рассказать, что помогло преодолеть ранее существовавшую жёсткую идентификацию.

На четвёртом этапе работы каждый из студентов рассказывает подготовленные дома притчи, сказки, анекдоты, случаи из жизни. Группа определяет, иллюстрацией какой установки или стереотипа является каждая из прослушанных историй.

Завершается работа групповой дискуссией. Студенты обсуждают вопросы: 1) каким образом наши неосознаваемые стереотипы и установки могут сделать нас объектом чужого негативного влияния; 2) как влияние, оказываемое нами на других людей, зависит от наших доминирующих стереотипов и установок; 3) как нам относиться к своим стереотипам и установкам.

4 Тема 3 Формы и средства делового общения

Практические задания темы Формы и средства делового общения направлены на формирование умения определять функции и виды деловой коммуникации. Рассматриваются ситуации проведения деловых бесед, переговоров, что будет способствовать развитию уверенности в себе и построению правильных отношений с коллективом.

4.1 Практические задания

№1. Вы допустили досадную оплошность, составьте текст извинения.

При выполнении данного задания следует помнить, что от характера взаимоотношений в коллективе во многом зависит работа, ее результаты. Конфликты разъедают рабочую атмосферу, часто приводят работников к психологическим срывам, поэтому очень важно проявлять взаимную вежливость. В этом случае, если кто-либо после допущенной оплошности не извиняется перед членами коллективами, это является проявлением невежливости и черствости. В подобных ситуациях может возникнуть вредная работе напряженность.

В качестве оплошности могут быть расценены: неверный ответ по телефону, перепутанные документы в папке, отсутствие на нужном месте дискеты с информацией, неисправленная опечатка в тексте. Подобные вещи не привели к непоправимым

отрицательным последствиям, однако их наличие само по себе неприятно, поэтому все они должны быть немедленно исправлены. Извиниться следует как можно скорее, «вставание в позу» недопустимо.

№2. Вы вынуждены уволить часть коллектива. Составьте примерный план разговора с теми, кому предстоит покинуть фирму. Основная задача – сохранить хорошие отношения с ценными увольняемыми работниками.

При выполнении данного задания следует помнить, что увольнение – всегда болезненная процедура для обеих сторон: руководитель должен сказать о неприятном решении подчиненному. Для последнего и вовсе могут начаться тяжелые времена, связанные с поисками новой работы, изменением материального положения, существенными нервными нагрузками. Именно поэтому от того, как пройдет процедура увольнения, в каких выражениях будут объяснены причины, зависит реакция работника, его восприятие свершившегося факта.

Самое опасное, если у увольняемого сложится впечатление, что его отбросили как ненужный хлам, предварительно полностью использовав его профессиональные знания. В таком случае могут возникнуть неприятные последствия как для самого работника (болезнь, нервный срыв), так и для фирмы. Не следует сбрасывать со счетов того факта, что многие из сотрудников имеют доступ к тайнам фирмы, связями с партнерами, знают о слабости отдельных звеньев. Вся эта информация, в случае конфликтного увольнения, может легко стать, известна конкурентам. Кроме того, сегодняшнее увольнение – отнюдь не гарантия того, что помощь работника вам не понадобится в будущем. В случае конфликтного увольнения получить ее будет гораздо сложнее.

Основная задача в разговоре отнюдь не в передаче отрицательной информации, а в том, чтобы дать увольняемому почувствовать, что эта вынужденная мера, и что, несмотря на нее, его работа, его вклад в развитие фирмы высоко ценят и помнят.

Безусловно, что использование всех приемов подобного рода не изменят положения, но может существенно сгладить впечатление. Еще более в этом поможет упоминание о заслугах работника, так как отрицательную информацию всегда легче выслушать после положительной.

Пример: Мы знаем вас как инициативного и добросовестного работника. Вы неоднократно справлялись со сложными заданиями, которые были не под силу другим. Мы высоко ценим ваш вклад в развитие нашего предприятия, и это делает тем более болезненной тему нашего разговора. Я должен сообщить вам, что фирма вынуждена пойти на сокращение работников, в число которых попадаете и вы. Надеюсь, вы понимаете, что это вынужденная мера, и мы бы очень хотели сохранить с вами добрые отношения, тем более что и такой ценный работник как вы еще сможет к нам вернуться.

Ни в коем случае нельзя вести разговор в шутливом тоне, выдавать происходящее за несерьезное событие. Это легко может обидеть работника, для которого происходящее – совсем не шутка.

Дополнительное задание:

Вы – начальник. Ваше предприятие меняет профиль работы, что вынуждает руководство уволить часть персонала, не имеющего специальных навыков. Составьте текст объяснения увольняемому работнику.

№3. Кейс «Выносить ли сор из избы?» Цель: анализ этичности поведения сотрудников в коммерческой организации.

Ход работы: прочитайте предложенный текст и оцените, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации.

Двое сотрудников финансовой организации «Империал» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей

Подведение итогов. Обсудите ситуацию по следующим вопросам:

- Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?
- Как поступит руководство «Империала» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?
- Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

№4. Составьте письмо – рекомендацию на надоевшего вам работника так, чтобы взяли в конкурирующую фирму, при этом, не давая ложной информации.

При выполнении данного задания следует помнить, что в ряде случаев неустраивающий ваш работник отнюдь не является пропавшим, он мог просто не вписаться в коллектив, не войти в общий ритм жизни предприятия, придерживаться иных взглядов на организацию трудовой деятельности. Часто бывает, что его деловые качества остаются невостребованными, но это не означает, что они отсутствуют.

В этом случае, если работник решил уйти в конкурирующую организацию, вам следует подумать о том, почему он так решил. Если вы считаете, что причины его решения не могут быть устранены, то лучше его спокойно отпустить без мелочных придирок и скандала. Просто подписать заявление об уходе и пожелать удачи на новом месте работы. Обязательно предложите написать рекомендательное письмо, в котором отразите самые лучшие стороны рекомендуемого. Информация должна быть конкретной, лаконичной. Если же вы стремитесь превратить недостатки человека в его достоинства, тогда стоит подумать о том, как выразить одно и то же (по сути негативное) понятие различными словами.

Пример: Фразу «склонен к скандалам» можно выразить таким образом: «иногда может проявить несдержанность»; «груб, резок, заносчив» - «эксцентричен»; «ругается по всякому поводу» - «может позволить себе довольно резкие высказывания»; «может устроить сцену секретарю из-за пропущенной запятой» - «скрупулезен в мелочах».

№5. Выполните следующие задания

Задание 1.

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет. Варианты решения ситуации:

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Ситуация № 2.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 3.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

Варианты ответов руководителя:

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

№6. Вы несколько раз пытались дозвониться до фирмы – партнера, смогли связаться только в конце дня, когда был включен автоответчик. Составьте текст записи.

При выполнении данного задания следует помнить, что время записи на автоответчик весьма ограничено, поэтому сообщение должно быть кратким и точным. Обязательно надо назвать себя и организацию, которую вы представляете, далее изложить суть дела и обязательно назвать номер телефона, по которому с вами можно связаться. Если в организации, куда вы звоните, только один телефон для всех работников, а вы знаете, кто конкретно занимается вашей проблемой, то в начале следует уточнить, для кого именно вы оставляете сообщение. В конце обязательно нужно поблагодарить.

Пример: Здравствуйте! Это ... из «...». Я звоню по поводу соглашения «...». Мы бы хотели более предметно обсудить данный вопрос. Пожалуйста, свяжитесь с нами. Спасибо. Всего доброго.

№7. Ваше предприятие должно поставить продукцию партнеру, однако, этого не произошло по вашей вине. Составьте примерный план телефонного разговора – объяснения. Ваша задача – уменьшить размеры штрафных санкций.

При выполнении данного задания следует помнить, что в подобных случаях для ведения телефонных разговоров необходимо запастись терпением, так как вам придется выслушать большое количество претензий и, вполне вероятно, весьма нелестных высказываний как лично в свой адрес, так и в адрес фирмы. Самое уместное в такой

ситуации спокойно все выслушать, не перебивая, а затем попытаться объяснить позицию фирмы, причины случившегося и предложить свой выход из кризиса. Никогда не надо пытаться выстроить систему защиты, вклиниваясь непосредственно в нить разговора, она, вероятнее всего, не будет воспринята оппонентом. Лучше, не прекращая слушать, записывать несколько положений, которые могут быть оспорены.

Помимо цели уменьшения штрафных санкций перед вами стоит куда более важная – сохранить клиента, поэтому никакие упреки в его адрес, напоминание о прошлых ошибках неприемлемы. Очень важно выбрать верный тон – спокойный, ровный, незаискивающий. Ваша задача убедить клиента, что штрафы в данном случае не самая действенная мера.

Пример: Безусловно, мы понимаем, что подвели, что недоставка сказалась на работе Вашей фирмы, что согласно параграфу № договора мы должны уплатить то-то и тогда-то, но ведь это не решит проблемы. Будьте уверены, что нас в большей степени тревожат не штрафы, которые, конечно же, мы заплатим, а то, что по нашей вине пострадала Ваша фирма, ее репутация в глазах партнеров. Поэтому в данных обстоятельствах мы бы хотели обговорить систему мер, которая помогла бы выйти из сложной ситуации.

В разговоре необходимо подчеркивать важность клиента, уважительное отношение к его проблемам, возникшим по вине невыполнения вами своих обязательств.

Пример: Случившееся тем более досадно, что пострадали Вы, один из самых надежных и значительных наших клиентов, чьи заказы и внимание нам столь важны.

Необходимо убедить партнера, что Вы стремитесь облегчить положение его, а не своей фирмы, поэтому предложение о смягчении штрафных санкций будет с его стороны ответным шагом, который он, скорее всего, сделает после того, как начнет поступать продукция. В получении этого ответного шага может помочь ваша решимость обсудить любые условия компенсации, как морального, так и материального ущерба, но при этом лучше предложить вернуться к этому вопросу после того, как положение будет улажено.

Не стоит употреблять фразы:

- Вы же понимаете, как нам трудно...
- Можно подумать, что ваша фирма сама никого не подводила...
- Лучше, если Вы уменьшите нам штрафные санкции, иначе мы следующую партию вообще не пошлем...
- Учтите, мы Вам все равно ничего не заплатим, у нас на счете денег нет...

№8. У Вас «горит» важный контракт. И от вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из ваших рук, и вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если вы что-нибудь не придумаете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Ситуация 2. Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами вы поднимите упавший дух команды?

Ситуация 3. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как вы поступите?

Ситуация 4. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 5. На одном из рабочих собраний вы говорите о проблеме реконструкции вашего предприятия. У вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько ваших противников, которые не хотят, чтобы ваши предложения были приняты руководством. Они задают вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против вас лично и против ваших предложений. После очередного такого замечания вы говорите...

№9. Назовите основные пороки и добродетели.

2. Сравните два высказывания:

Древнегреческий философ Пиррон: «Нельзя достичь всеобщего согласия в том, что хорошо, в том, что желательно, что нежелательно. И нашим правилом должно быть воздержаться от всякого суждения и оценки.»

Н.Г. Чернышевский: «Кто гладит по шерсти всех и вся, тот, кроме себя, не любит никого и ничего; кем довольны все, тот не делает ничего доброго. Потому что добро невозможно без оскорбления зла. Кто никого не ненавидит, тому никто ничем не обязан». Кто, по-вашему, прав? К чему может привести позиция быть нейтральным по отношению к добру и злу? Из чего исходит человек в одобрении добра или осуждении зла?

3. Русский философ конца XIX – начала XX века В.С.Соловьев считал, что предметом нравственной философии является понятие добра. Смысл жизни – в служении добру. В.С.Соловьев видел три пути преодоления противоречия между миром существующим, миром действительным и миром должным, идеалом.

Путь первый – отречение от идеала как пустого вымысла и примирение с противоречащей ему действительностью как единственной и окончательной.

Второй пусть – донкихотство, не способное видеть фактов, противоречащих идеалу, объявляющее их обманом, призраком.

Третий путь – не закрывая глаза на дурную сторону действительности, но и не возводя ее во что-то безусловное и бесповоротное, замечать в том, что есть, настоящие задатки или задатки того, что должно быть, и, опираясь на эти, хотя недостаточные и неполные, но тем не менее действительные проявления добра, как уже существующего, данного, помогать сохранению, росту и торжеству этих добрых начал и через это все более и более сближать действительность и идеал».

Какой путь преодоления противоречий между действительностью и идеалом выбрали бы вы? К чему ведет каждый из этих путей в реальной жизни?

№10. Во время ведения переговоров вы можете попасть в крайне неприятную ситуацию. Как из нее лучше выйти?

Ситуация 1. Вы встретились с представителем фирмы, с которой намерены установить длительные деловые отношения. Однако в ходе переговоров вы обнаружили, что их предложения нереальны, они блефуют. Что делать?

Вариант 1. Прямо и резко сказать им об этом.

Вариант 2. Постараться все же в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению.

Вариант 3. Сделать вид, что вы ничего не заметили и продолжать переговоры.

Ситуация 2. Вы, являясь руководителем делегации, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?

Вариант 1. Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным.

Вариант 2. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.

Вариант 3. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.

Ситуация 3.

Успешно ведя переговоры, вы соглашаетесь в том числе и на то, что выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?

Вариант 1. Продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен.

Вариант 2. Сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством.

Вариант 3. Ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству.

Тема 4 Техника деловых отношений

Практические задания темы развивают навыки оптимального и результативного взаимодействия, с безусловным обеспечением комфортных условий для участников общения, настраивают собеседника на правильное восприятие информации, пробуждают интерес к теме разговора и к происходящим событиям, формируют готовность к пониманию и анализу сообщения

Методические рекомендации:

Эффективному деловому общению способствует хорошее владение прямыми и косвенными тактиками речевого воздействия, т.е. умение в зависимости от ситуации высказываться прямо и открыто, не нарушая этикета, или же выразить свои предложения непрямо, в виде намека, используя приемы фигурального выражения. В данной теме представлены общие принципы аргументации, различных тактик и приемов доказательства, ведения дискуссий, споров, обсуждений Знакомство с ними может способствовать развитию и улучшению общей коммуникативной компетентности.

5.1 Практические задания

№1. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Дополнительные вопросы

- 1) Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.
- 2) Почему Сэм не счел нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?
- 3) Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?
- 4) Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?
- 5) В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?
- 6) Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

№2 Деловая игра «Поиск лучшего комплимента». Разделитесь на пары и говорите друг другу приятные слова (по одной минуте на партнера). Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился, и объясняет, почему этот комплимент оказался удачным.

№3 Деловая игра «Ищем объединяющие качества». Каждый из участников должен внимательно посмотреть на соседа и сказать о том, какое качество объединяет его с этим соседом. Например, «Вася, я думаю, мы оба с тобой одинаково общительны». Партнер отвечает: «Я согласен, но только...» — и называет различия. Обе реплики должны выглядеть как комплимент, быть приятны партнеру.

№4. Почему Дейл Карнеги считал, что победить в споре невозможно? Согласны ли Вы с мнением Д. Карнеги? В каких случаях следует избегать спора? Бывают ли случаи, когда от него нельзя уходить?

Прочитайте следующий отрывок из книги Д. Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» и оцените поведение героев.

Однажды вечером я присутствовал на банкете, и во время обеда мой сосед по столу рассказал забавную историю, основанную на следующей цитате: «Божество намерения наши довершает, хотя бы ум наметил и не так...». Рассказчик упомянул, что это цитата из Библии. Он ошибался. Я знал это. Я знал это точно. Тут не могло быть ни малейших сомнений. И поэтому, стремясь утвердиться в сознании своей значительности и проявить свое превосходство, я сам назначил себя непрошеным и нежеланным арбитром, сочтя нужным поправить его. Он твердо стоял на своем. Что? Из Шекспира? Не может быть! Абсурд! Это цитата из Библии. И ему это твердо известно! Он сидел справа от меня, а слева сидел мой старый приятель Фрэнк Гэммонд. Гэммонд посвятил много лет изучению Шекспира. Поэтому мы с рассказчиком договорились передать вопрос на решение Гэммонду. Гэммонд выслушал нас, толкнул меня под столом ногой и сказал: «Дейл, вы ошибаетесь. Этот господин прав, цитата действительно из Библии». Вечером, когда мы ехали с ним домой, я сказал Гэммонду: «Фрэнк, вы ведь знали, что это цитата из Шекспира». «Ну конечно, — ответил он. — «Гамлет», действие пятое, сцена вторая. Но мы с вами были гостями на праздничном вечере, дорогой Дейл. Зачем же нам доказывать человеку, что он не прав? Разве он станет из-за этого хорошо к нам относиться? Почему бы не дать ему возможность спасти свой престиж? Он не спрашивает вашего мнения. Он не нуждается в нем. Зачем же с ним спорить? Всегда избегайте острых углов». «Всегда избегайте острых углов». Человека, который сказал это, уже нет в живых, но урок, который он мне преподал, сохраняет действенность и поныне.

Вопросы и задания

- 1) Как вы оцениваете поведение Карнеги во время банкета? Как сам Карнеги оценивает свое поведение? Чем он объясняет свое желание поспорить? Как бы вы поступили на месте Карнеги?
- 2) Считает ли Карнеги, что его оппонент вел себя совершенно правильно? Почему Карнеги не запомнил имени оппонента, спор с которым стал таким большим уроком?
- 3) Понравилась ли застольная беседа оппоненту Карнеги? Что он расскажет об этом споре своим друзьям и знакомым? Станет ли он после этого лучше относиться, с одной стороны, к Карнеги, а с другой — к Гэммонду?
- 4) Как вы оцениваете поведение Гэммонда? Не боялся ли он осложнить отношения с Карнеги? Как бы вы поступили на месте Гэммонда?
- 5) В каких ситуациях особенно нежелательны споры? Споры с какими людьми следует особенно избегать?

№5 Выделите основной тезис каждого оппонента и их аргументы в следующем споре. Кто виноват в том, что договор может трактоваться различно? Подберите дополнительные аргументы от имени Протагора и Еватла. Разграничьте юридические и этические аспекты проблемы оплаты обучения.

Древний софист Протагор заключил со своим учеником Еватлом договор: ученик платит за обучение юридической риторике только в том случае, если выиграет первый судебный процесс после окончания обучения. Но Еватл после обучения не участвовал в судебных процессах, а поэтому и не заплатил. Протагор подал на ученика в суд и заявил: «Еватл мне заплатит при любом решении суда: если он выиграет свой первый процесс, то заплатит мне по условиям договора; если он проиграет, то заплатит по решению суда». Еватл ответил Протагору: «Нет, платить не буду. Если я проиграю процесс, то платить не надо по договору. Если же я его выиграю, то платить не надо по решению суда».

✓ *Напоминание:* тезис - кратко сформулированные основные мысли в одном предложении; аргумент - Основание, довод, приводимые для доказательства чего-л.

№6. Укажите, какие приемы ухода от сути спора используют герои А. П. Чехова в следующих текстах:

- 1) Управляющий сказал мне: «Держу вас только из уважения к вашему почтенному батюшке, а то бы вы у меня давно полетели». Я ему ответил: «Вы слишком льстите мне, ваше превосходительство, полагая, что я умею летать». (Моя жизнь.)
- 2) «Предупреждаю тебя, — сказал отец, — если ты не поступишь опять на службу, то я и моя дочь лишим тебя нашей любви. Я лишу тебя наследства — клянусь истинным богом!» Совершенно искренне я сказал: «Вопрос о наследстве для меня не представляется важным. Я заранее отказываюсь от всего». Почему-то эти слова сильно оскорбили отца. Он весь побагровел. «Не смей так разговаривать со мной, глупец», — крикнул он тонким визгливым голосом. И быстро и ловко, привычным движением ударил меня по щеке раз и другой. (Моя жизнь.)

Пояснение: стили поведения в конфликте

Избегание (уход от конфликта) Компромисс; Приспособление; Конфронтация (соперничество); Сотрудничество.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников организации, а они еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют.

Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение. Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы

№7. Ситуативные задачи. «Этические дилеммы» Оцените поведение людей в указанных ситуациях как «совершенно правильное», «несколько сомнительное»,

«неправильное, но допустимое при некоторых обстоятельствах», «неправильное при любых обстоятельствах».

Ситуация 1. Илона Ивановна — член профессорско-преподавательского состава крупного университета. Поскольку она курирует работу заочного отделения, ей приходится общаться со студентами, живущими в отдаленных районах, и она должна иметь возможность звонить им со своего рабочего номера. Кроме того, она использует эту возможность для личных междугородних звонков в рабочее время.

Ситуация 2. Брайан, австралийский бизнесмен хочет открыть офис в России. Он понимает, что закон этой страны запрещает организациям брать взятки за предоставление подрядов иностранным компаниям. Однако человек, представляющий его интересы в России, уверяет его, что он не получит никаких подрядов, пока не заплатит каждой компании, с которой намеревается вести дела. Брайан проверяет, не нарушает ли он каких-нибудь австралийских законов, затем дает необходимые взятки через своего представителя.

Ситуация 3. Михаил Петрович - частный водопроводчик, он устанавливает оборудование, производит ремонт и прочие работы в домах заказчиков. Он никак не регистрирует свой «бизнес», не подает налоговую декларацию. Это дает ему ежегодный доход в 120 000 рублей, не облагаемый налогом.

Ситуация 4 Наталья - студентка, которая отчаянно нуждается в средствах к существованию и потому устроилась подрабатывать на кухню в местное кафе. Она рада этой работе, так как найти работу поближе к дому – задача не из легких. Однако кухня очень грязная, а по продуктам бегают тараканы. Она махнула наукой, но однажды услышала разговоры студентов, которые говорили, что отравились в этом ресторане. После некоторых колебаний, Наташа решила ничего не говорить ни студентам, ни своему начальству в ресторане.

Ситуация 5. Петр Васильевич – главный бухгалтер Управления внутренних дел. К нему обратился близкий знакомый, одноклассник, с которым они дружат семьями много лет. Он попросил за определенную плату договориться со следователем Михайловым о том, чтобы доказательства по делу о грабеже, в котором участвовал его племянник были изъяты и уничтожены.

Ситуация 6. Илона Ивановна - член профессорско-преподавательского коллектива крупного университета. Она собрала у группы студентов деньги на подарок заведующему кафедрой, отмечающему юбилей. Каждый студент пожертвовал по 500 рублей из своего скромного бюджета, однако подарок, купленный Илоной Ивановной, выглядит дороже, чем есть на самом деле. Из сэкономленных денег она могла бы вернуть студентам по 100 рублей каждому. Однако она встречается с ними нерегулярно, а разыскивать их ей некогда, поэтому она оставляет деньги себе.

Ситуация 7. Брайан, австралийский учитель, занимает руководящий пост в департаменте школьного образования Нового Южного Уэльса. К Рождеству он получает дорогой кожаный портфель: подарок от поставщика бумаги, с которым он заключил крупный контракт в истекшем году.

Ситуация 8. Михаил Петрович — частный водопроводчик, он устанавливает оборудование, производит ремонт и прочие работы в домах заказчиков. В основном ему

платят наличными, и он очень мало занимается документацией, но из налоговых соображений зарегистрировал фирму и устроил себе в гараже маленький офис, секретаршей которого является его дочка-подросток. Эти меры значительно снижают сумму дохода, облагаемого налогом.

Ситуация 9. Наталья одна растит троих маленьких детей. Ей очень трудно с жильем, но большинство домовладельцев не хотят сдавать дома многодетным родителям. Она отправляется к агенту по недвижимости в другой район, заявляет, что у нее нет детей, и получает возможность снять двухкомнатную квартиру по разумной цене.

Она оставляет детей у своей матери на несколько дней, переезжает, а после спокойно забирает их в новый дом.

Ситуация 10. Петр Васильевич – В процессе работы главным бухгалтером в Управлении внутренних дел узнает много конфиденциальной информации, в том числе и о том, сколько получают его коллеги по работе. В кругу друзей, на отдыхе или за дружеским столом он любит обсуждать: кто сколько получает зарплаты, за что дают премии, какие выплаты начисляются к юбилейным датам.

Ситуация 11. Илона Ивановна — член профессорско-преподавательского коллектива престижного и дорогого института, занимающегося бизнес-образованием, ориентированным на топ-менеджеров. Институт регулярно организует встречи новых групп менеджеров, выпускные вечера и прочие мероприятия. Еда и спиртное там всегда очень высокого качества, и Илона Ивановна взяла за правило посещать каждое мероприятие независимо от того, участвуют в нем ее студенты или нет.

Ситуация 12. Брайан, австралийский бизнесмен, заключил контракт на строительство нескольких особняков. Все расчеты были одобрены местным советом. Однако работы заняли больше времени, чем предполагалось, и к моменту ее завершения были утверждены уже новые правила, предписывающие оборудовать больше парковочных мест и провести больше экологических мероприятий, чем в свое время разрешалось Брайану. Он отправляется к сотруднице городской администрации и предлагает ей годовую бесплатную аренду одного из домов в случае, если она поставит дату окончания строительства задним числом — до принятия новых правил.

Ситуация 13. Михаил Петрович не имеет официального заработка и регулярно получает пособие по безработице. Когда чиновник биржи труда направляет его на собеседования, Михаил Петрович нарочно одевается так бедно и преподносит себя в столь невыгодном свете, что вряд ли когда-либо получит работу. В то же время он, так как в прошлом работал в ЖЭУ, от случая к случаю «шабашит» в соседних домах слесарно-водопроводными работами. Ему платят наличными, и он нигде не показывает этот доход, чтобы не лишиться пособия.

Ситуация 14. Наталья учится в университете и работает, так как весьма стеснена в средствах. Из-за этого она так устает, что не успевает написать курсовую работу. Преподаватель – человек очень строгий, поэтому Наталья берет курсовую своего приятеля, написанную на похожую тему у другого научного руководителя, меняет титульный лист и сдает как свою.

Ситуация 15. Петр Васильевич – заядлый рыбак. Со своим другом Александром Антоновичем они по выходным дням выезжают на озеро порыбачить. А

вечером после рыбалки возле костра друзья душевно беседуют. Александр Антонович работает корреспондентом в газете и рассказы Петра Васильевича о коллегах, о злободневных проблемах коллектива, о производственных совещаниях часто фигурируют в его статьях.

Ситуация 16. Уровень развития коллектива значительно выше, чем уровень профессиональных качеств вновь назначенного руководителя. Вновь назначенный руководитель выдвигает свою «программу», а коллектив, опираясь на традиции, установки, сложившиеся в коллективе, ее не принимает, предлагает свою программу развития, которая не совпадает с позицией руководителя.

Ситуация 17. В коллективе есть свой достаточно компетентный в профессиональном отношении авторитетный лидер. Назначение нового руководителя для многих было неожиданностью. В силу чего коллектив любыми способами старается отторгнуть, не принять нового руководителя, тем более, что стиль его работы многих не устраивает. Прежний руководитель придерживался преимущественно мягкого и даже попустительского стиля управления, а новый, грамотный, компетентный, стал жестко требовать дисциплины, неукоснительно точного выполнения всех заданий, поручений.

№8. Прочтите следующую ситуацию и проанализируйте, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации:

Двое сотрудников финансовой организации «Империал Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Письменно ответить на вопросы:

Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

Как поступит руководство «Империал Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

№9. Сформируйте данные ниже слова в три группы:

- законодательные документы;
- дипломатические документы;
- деловые документы.

Закон, нота, договор, указ, меморандум, должностная инструкция, справка, протокол, пакт, соглашение, объяснительная записка, заявление, характеристика, анкета, расписка, доверенность, устав, нормативный акт.

№10. Составьте стандартное резюме для получения должности специалиста по экономической безопасности

Тема 5 Этика деловых отношений в процессе работы с персоналом

Практические задания темы направлены на развитие общекультурных и этических принципов деловых контактов, используемых для выработки любой организацией и руководителями собственных этических систем.

Методические рекомендации:

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Но к некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования. Есть такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда основывается на высокой согласованности действий его участников, обостряя потребность в солидарном поведении. Уделяется особое внимание моральным качествам работников тех профессий, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, значительными материальными ценностями, работников некоторых профессий из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания и т.д.

6.1 Практические задания

№1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

2. Выстройте схему делового общения менеджера по предложенным ситуациям. Можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный вариант.

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый вариант решения. А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы. Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник. В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия. Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2. Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные. Действия руководителя: А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек. Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного. В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение. Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой. Что вы ответите: А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом. Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если

заслужат. В. Посоветуйте, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Ситуация 4. Менеджер хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты: 1. Поставьте себя на мое место. 2. Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать. 3. Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

Ситуация 5. Менеджер хочет подчеркнуть свою власть и превосходство над подчиненными. Объясните, где должна происходить беседа, используя следующие варианты: 1. В кабинете менеджера. 2. На нейтральной территории. 3. В кабинете подчиненного, желательно с присутствием посторонних.

Ситуация 6. Менеджеру нужно дать поручение сотруднику, который, как известно по опыту, будет спорить, доказывать, что дело не входит в его обязанности.

Поясните как эффективно поставить вопрос, чтобы преодолеть его сопротивление, используя следующие варианты:

- 1) Как Вы думаете?
- 2) Каковы Ваши предложения?
- 3) Вы будете выполнять или нет?

Ситуация 7. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

Ситуация 8. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

Ситуация 9. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

Ситуация 10. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

№2 Замените фразы – конфликтогены фразами, способствующими разрешению конфликтов.

Вместо «Это не так» -

Вместо «Так не пойдет» -

Вместо «Ваша точка зрения ошибочна» -

Вместо «Вы меня обманываете» -

Вместо «Вы – грубый человек» -

№3 Придумайте короткие рассказы на темы высказываний древнеримского философа Сенеки: «Стыд запрещает порою то, что не запрещают законы»; французского философа Вольтера: «Угрызения совести есть единственная добродетель, оставшаяся у преступников» (по выбору).

№4 Проанализируйте данные проблемные ситуации и составьте рекомендации по их разрешению.

Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания *XYZ Computer* выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией *XYZ* несмотря на то, что цена, предложенная компанией *ABC Computer*, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов *XYZ*. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 2. Во время делового совещания Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримите? Опишите свои действия.

Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Ситуация 4. Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат

обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

Ситуация 5. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?

Ситуация 6. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.

№5. Упражнение «Да». Цель: формирование навыков эмпатии и рефлексии.

Инструкция: группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. Второй в свою очередь должен задать ему вопросы, чтобы выяснить детали, что-то уточнить. Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы собеседник получает три ответа «да», затем участники меняются ролями.

Примерные вопросы для обсуждения.

- 1) С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
- 2) Почему, на ваш взгляд, данное упражнение развивает эмпатию и рефлексивность? В какой роли вы себя чувствовали комфортней и почему?
- 3) Почему людям бывает сложно объяснить свои настроения или ощущения?

№6. Упражнение «Я тебя понимаю». Цель: отработка навыков понимания партнера по общению. Группа разбивается на пары. Один студент из пары описывает состояние, чувства, настроение, желания в данный момент другого члена пары. Тот, чье состояние описывали в данный момент, должен подтвердить правильность высказанных предположений или опровергнуть их. Оба партнера могут прокомментировать свои высказывания и высказывания друг друга.

Примерные вопросы для обсуждения.

- 1) Какие сложности у вас возникли при описании состояний и чувств Вашего партнера?
- 2) В какой роли вы испытывали наибольший дискомфорт и почему?
- 3) Что позволяет развить такое упражнение?
- 4) В чем ценность комментирования высказываний партнеров?

№7. Ознакомьтесь с ситуацией и выполните задания. Проанализируйте ситуацию с точки зрения соблюдения деловых отношений.

Нина Ивановна, инженер по автоматизированным системам управления производством 2 категории, проработав более 2 лет в отделе АСУ предприятия, решила уволиться. В кадровой службе предприятия ей сообщили, что есть вакантная должность инженера по автоматизированным системам управления производством на соседнем предприятии и порекомендовали встретиться с Борисом Николаевичем — директором информационно-вычислительного центра, который к ним обращался.

При встрече с директором Нина Ивановна откровенно рассказала о причинах, побуждающих ее к увольнению, и поделилась своими представлениями о направлениях развития работы отделов АСУ и информационных центров. Директор по многим вопросам с ней согласился и пригласил работать инженером по автоматизированным системам управления производством 1 категории, пообещав создать по возможности условия для реализации ее инициатив.

Однако через полгода она рассказывала о своей новой работе:

«Всегда знала и другим говорила, что от одних проблем уйдешь — к другим придешь. Это сразу и проявилось на новом месте. За всю первую неделю работы директор, с которым я ранее вела переговоры о переходе, не сказал мне ни «здравствуй», ни «до свидания». Как я себя должна себя чувствовать при этом? Человеком, которого ждали и возлагали на него большие надежды, или просто прохожим?.. У руководства не было ни малейшего желания помочь мне скорее адаптироваться, освоиться, войти в трудовой коллектив... Я с первых же дней почувствовала неприязненное отношение к себе со стороны начальницы отдела, в отдел которой меня приняли на должность инженера и сразу поручили руководить работой трех специалистов отдела: инженера по защите информации, инженера-программиста, техника вычислительного центра. При этом меня никому даже толком не представили. В своей группе я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дела, а их оказалось очень много. Я попала в положение человека, брошенного в воду: выплывай сам, как можешь. Но самое неприятное — это демонстративно игнорирующее поведение начальницы по отношению ко мне, причем почти во всем. Например, к моим подчиненным обращается напрямую, будто меня нет. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы. Ходили коллективом в театр — меня будто нет. Хотя специалисты, с которыми я работаю, быстро признали мою высокую квалификацию, и у нас уже стали складываться хорошие товарищеские и служебные отношения. Может перебить меня тогда, когда я разговариваю с людьми, и мы что-то обсуждаем. Со мной если и разговаривает, то старается упрекнуть в чем-то, выговорить за что-то...»

Мне кажется, я стала понимать одну из причин такого ее поведения: у нее разногласия с директором — Главкомандующим, как его называют сотрудники. Он, видимо, сильно ущемляет ее полномочия, в чем-то справедливо одергивает. К тому же он принимал меня на работу без ее ведома. Положение усугубляется еще и тем, что мне к ней просто не хочется подходить, поэтому я обращаюсь к Главкомандующему, а когда он разговаривает со мной, начальница выходит из себя, вся кипит...»

И вот прошло два года. Нина Ивановна пишет: «Я стала задумываться о том, что такое любимая работа? Как понимать фразу: «Ищите удовлетворенность в труде?» Ведь я специалист со стажем (16 лет!), а занимаюсь не своим делом. Но есть люди, которые говорят:

«Я люблю свою работу, а потому и терплю начальницу». Но ведь это терпение расшатывает нервы... А может быть, отношения в трудовом коллективе волнуют слабых людей? Ведь иногда «психологический фактор» воспринимается руководителем как отговорка, как нежелание работать по его указке. А я вот в последнее время и не помню, когда смеялась по-настоящему. Зато стала раздражительной, главным образом из-за отсутствия понимания. Главнокомандующий не хочет слушать ни о чем, кроме работы. Зная мое серьезное отношение к самостоятельному обучению по проблемам информационных технологий и менеджмента, он насмешливо и пренебрежительно говорит: «Слишком много увлечений. Надо бы поубавить». А вот вчера встретил меня в коридоре и спрашивает: «Ну, как дела, профессор?..».

Поручили мне разработать предложения по освоению сотрудниками административного аппарата предприятия современной информационной базы данных. Я организовала опрос более 100 руководителей и специалистов, выявила трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и составила программу внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у Главнокомандующего, а начальница отдела откровенно посмеивается.

... Я размышляю над тем, почему люди терпят ее унижающие достоинство выпады? И я тоже терплю... Ведь она подавляет не эрудицией, не умом, а грубостью. Однажды она в пылу гнева швырнула коробку дискет в лицо двум специалистам. А среди них был всеми уважаемый человек... И она никогда не извиняется за такие «срывы»... Я успокаиваю себя тем, что надо быть выше, но это слабое утешение.

Я вот все думаю — типичный это случай или исключение? Не попадала я еще никогда в такую «антиразумную» ситуацию. Да и не заслуживаю такого отношения к себе. Ведь руководитель должен бы, да и обязан, сделать все, чтобы сотрудник реализовал свою квалификацию и приносил пользу отделу и организации в целом.

Подведение итогов. Обсудите ситуацию в группе по следующей схеме:

- 1) Охарактеризуйте факторы, повлиявшие на морально-психологический климат в отделе.
- 2) Какие методы управления персоналом практикуют руководители организации? Насколько данные методы управления способствуют эффективной работе подразделения?
- 3) Разработайте рекомендации руководителю и сотрудникам по улучшению морально-психологического климата в подразделении.

Анализ силы воздействия факторов оформите в виде таблицы

Таблица

Фактор	Признак появления	Степень влияния		
		Сильно влияет	Влияет в некоторой степени	Почти не влияет

Задания шестой темы направлены на закрепление вопросов происхождения и развития этикета и делового этикета; моделируют конкретную ситуацию поведения в деловом общении; предлагают варианты этикетных форм поведения в общении; определяют эстетические требования к деловому костюму и манере поведения.

Методические рекомендации:

Этикет - совокупность правил поведения в человеческих отношениях. Этикет, как и этика, имеет нравственное начало, которое и лежит в основе взаимоотношений между людьми. Этикет - мерило, с помощью которого можно оценить человека с точки зрения культуры и нравственности.

Проблема состоит в том, насколько человек владеет навыками этикета, соблюдает ли он нормы нравственности или пренебрегает ими на практике. Соблюдение норм этикета очень важно в профессиональной сфере. «Хорошие манеры прибыльны» - это постулат, который должен знать любой деловой человек. Правда, эти нормы и манеры изменялись в условиях различных общественных систем. Этикет - явление историческое и отражает те требования, которые диктует данное общество.

Современный этикет вобрал в себя традиции, нормы и обычаи всех народов от древностей до наших дней. Поэтому, этикет - это ещё и составная часть общечеловеческой культуры: моральной - понятие о добре и зле, справедливости и т. д., а также материальной - устройство быта, благополучие и т. д. Нравственные основы этикета включают в себя хорошие манеры, вежливость, тактичность и чуткость, доброжелательность. Это те качества, которые должны быть присущи работнику, занятому в сфере обслуживания. Кроме этих требований он должен научиться общаться с клиентами на высоком культурном уровне. Единство этики человеческих отношений и делового этикета - основа для сотрудничества, партнёрства и добрососедства.

7.1 Практические задания

№1. Ролевая игра «Управленческая этика». Проанализируйте предложенные ситуации и проиграйте каждую из них.

Ситуация 1. В приемной директора три посетителя пожилого возраста уже достаточно долго ждут разрешения войти. На часах 18.00. Директор очень занят, постоянно приходит и уходит. Еще через 20 минут приезжает руководитель другого производственного объединения и заходит в кабинет. Через 30 минут директор выходит объясниться с посетителями. Самый пожилой указывает на табличку «Прием по личным вопросам с 17.30 до 18.30».

Как вы поступите на месте директора?

Ситуация 2. Как поступить, если к Вам пришел подчиненный, которому необходимо высказать ряд критических замечаний?

Выйти из-за стола, поздороваться за руку, сказать какую-нибудь необязательную фразу (о погоде, спорте, семье, осведомиться о здоровье), предложить, сесть и сесть самому; затем изложить свои замечания.

Поздороваться, не вставая со своего места, изложить свои претензии, напомнить о грозящих ему лично последствиях, предложить устранить недостатки и доложить об исполнении через определенный срок.

Поздоровавшись, подчеркнуть свое дружеское расположение к подчиненному, доверительно обратиться к нему: «Как же это у тебя так получилось...?» и изложить свои замечания, выслушав подчиненного, обменяться с ним мнениями о путях устранения недостатков и попрощаться в таком же доверительном тоне.

Ситуация 3. Руководитель беседует с посетителем. Разговор прерывает телефонный звонок. Как поступить в такой ситуации?

Не обращая внимания на звонок продолжать беседу и довести ее до конца. Извинившись, прервать беседу и по возможности коротко поговорить по телефону. Не прекращая разговора с посетителем, дать указание секретарю ответить на звонок.

Ситуация 4. Вы принимаете работников по личному вопросу. К вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтера. С каждым его приходом вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у вас время, задерживает других посетителей.

Что бы вы предприняли на месте руководителя?

Ситуация 5. К вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста.

Как бы вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуация 6. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним.

Как бы вы построили свое выступление?

Ситуация 7. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны вам. Он хвалит ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т. д. При этом приводятся конкретные примеры.

Как вы среагируете на это выступление в своем заключительном слове?

Ситуация 8. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как вы отреагируете на выступление инженера Костина?

Подведение итогов. Проведите обсуждение по следующим вопросам:

- Насколько этично предложенное решение?
- Каковы достоинства предложенного решения?
- Какие допущены ошибки в предложенном решении?

№2. Назовите пропущенные элементы в предложенной схеме (Рис.7.1).

Рис. 7.1-Элементы, определяющие внешний вид делового человека



№3. Оценка внешнего облика делового человека.

- 1) Выберите известного делового человека в качестве объекта своей оценки.
- 2) Постарайтесь собрать максимум материала, показывающего этого человека в деловой и неформальной обстановке. Источниками информации для вас могут служить периодические печатные издания (газеты, журналы), телевидение, сайты в Интернет.
- 3) Выделите те аспекты внешнего облика делового человека, которые соответствуют имиджу выбранной вами персоны полностью. Подтвердите свой выбор фактами, проиллюстрируйте его.
- 4) Опишите недостатки внешнего облика данного человека. Какие улучшения в его облике вы могли бы предложить? Какими способами можно этого добиться?
- 5) Сделайте вывод о том, насколько внешний облик объекта вашего анализа соответствует требованиям этики.

Подведение итогов. Сделайте короткую (3–5 минут) презентацию вашей оценки с иллюстрациями (фото-, видеоматериалы). Ответьте на вопросы аудитории.

№4. «Создание делового стиля». Разделитесь на две подгруппы: четыре-пять человек будут представлять экспертов по оценке стиля предложенных работ (жюри конкурса). Остальные выполняют задание — являются конкурсантами. Каждому конкурсанта выдается лист с силуэтом делового человека, фломастеры, маркеры и цветные карандаши для работы.

Необходимо:

- 1) определить цветотип персонажа (раскрасить волосы, глаза, кожу, если необходимо);
- 2) определиться с цветами, подходящими для данного человека, фактурой и рисунком ткани ;
- 3) раскрасить картинку в выбранном цвете (цветах), не нарушая делового стиля;
- 4) дополнить силуэт делового человека соответствующими аксессуарами.

Получившиеся изображения представляются в жюри, которое оценивает получившиеся образы по критериям:

- стиль;
- соответствие цветотипа и выбранных цветов костюма;
- соответствие деталей и аксессуаров задаче создания делового образа.

Подведение итогов. По итогам сравнения жюри должно определить победителя (-ей) и объяснить свой выбор.

№5. «Внешний облик и стиль». Проанализируйте ваши природные краски - оттенок кожи, цвет глаз и волос. Попробуйте разобраться, к какому типу вы принадлежите и решите, в какой из предложенных палитр вы будете выглядеть наилучшим образом.

№6. Опишите детали имиджа.

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства.

Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;

б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

№ 7. Составьте рекомендации к внешнему облику и одежде служащего фирмы для:

- повседневной работы;
- приемов и встреч;
- неформальных ситуаций.

№ 8. Определите этические требования к повседневному макияжу и причёске. Перечислите какие требования вы могли бы определить к повседневному макияжу? Что необходимо учитывать?

№9 Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

- 1) Рад вас видеть!
- 2) Спасибо за работу.
- 3) Приходите завтра.
- 4) Я в восторге.
- 5) Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- 6) Приятно было с вами поговорить.
- 7) Спасибо за комплимент.
- 8) Очень вам признателен.
- 9) Ценю вашу настойчивость.

10) Мне это очень нравится

№10. Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Ситуативные задачи

Задача №1. Представьте ситуацию: вы едете в своём автомобиле в ненастную, бурную ночь - и вдруг видите трёх людей, ждущих на остановке автобус. Эти люди:

1. Старушка, которая выглядит так, будто вот-вот уйдёт в мир иной;
2. Давний приятель, который когда-то спас вам жизнь;
3. Женщина/мужчина вашей мечты.

Кого из них вы возьмёте в попутчики, если ваш автомобиль двухместный? Подумайте и дайте свой ответ, прежде чем прочесть ответ.

Ответ

Эта морально-этическая дилемма, на самом деле, была предложена в качестве теста при приёме на работу в одной компании. Вы можете подвезти плохо чувствующую себя старушку, ведь в первую очередь вы обязаны спасти её жизнь. А может вы выберете старого друга, потому что однажды он спас вам жизнь, и это будет отличным шансом отблагодарить его? Однако когда ещё вам подвернётся случай встретить свою вторую половинку? Из 200 претендентов на должность лишь у одного кандидата не возникло проблем с ответом, и он был принят на работу. Решение его было следующим: «Я бы отдал ключи от автомобиля своему старому другу и попросил бы его отвезти пожилую женщину в больницу. А сам же в это время остался с женщиной моей мечты».

Иногда нестандартное мышление и творческий подход к делу даёт нам ключ к решению проблемы любой сложности.

Задача №2. Очевидный и важный вопрос на собеседовании, но всегда почему-то вызывающий смешанные чувства: «Чем вы можете быть полезны нашей компании?»
Цель: В этом случае от вас хотят услышать не хвалебную песню компании и не о том, какой вы замечательный профессионал.

Правильный ответ: Рассуждайте о том, как вы планируете развиваться в данной компании и что готовы делать для ее развития.

Задача №3. Задача для банкиров

При приеме на должность аналитика в одном из крупнейших российских инвестбанков соискателю предлагают решить непростую задачу. «Один человек живет на 13-м этаже, но на лифте поднимается до 12-го, далее идет пешком. Когда спускается лифтом, то с 13-го. Почему?»

Цель: Хедхантеру в этом случае важно не столько узнать правильное решение задачи, сколько услышать, как рассуждает потенциальный аналитик, как он не боится мыслить вслух.

Правильный ответ: Ответ на задачу такой: «Человек — ребенок! До кнопки 13 он просто не дотягивается».

Задача №4. Головоломка для консалтеров

Тест: В одной из российских консалтинговых компаний на собеседованиях задают такой вопрос: «Есть фирма по производству кроссовок. В России и Конго находится по одной фабрике, где производят одну и ту же модель. На обеих фабриках воруют «почерному». Как сделать так, чтобы персонал перестал воровать, не прибегая к каким-либо кадровым изменениям?»

Цель: Проверить смекалку кандидата.

Правильный ответ: Надо передать производство левой кроссовки в Россию, а правой — в Конго. В этом случае смысла воровать не будет.

Задача №5. Вопросы о еде

Тест: Выбирая новых сотрудников, кадровики американского интернет-провайдера Bandwith.com могут поинтересоваться, каким предметом кухонной утвари хотел бы быть кандидат. У соискателя могут также спросить, что он приготовит, если представители работодателя придут к нему на ужин.

Цель: Подобные вопросы направлены на то, чтобы посмотреть, как человек ведет себя в необычных ситуациях.

Правильный ответ: Самое правильное при обдумывании ответа — оставаться самим собой, советуют хедхантеры. Отвечать на такие провокационные вопросы можно поразному. «Хочу быть кастрюлей в цветочек», «Люблю форель в сливочном соусе» или «Ваш вопрос некорректен, отвечать не стану». Подойдет любой из этих ответов.

Этические дилеммы

1. Как часто мы бываем строги и жестоки по отношению к себе и окружающим. Нам кажется, что мы знаем, как нужно правильно и если чуть-чуть отходим от правил начинаем обвинять и казнить себя. Но правы ли мы, делая именно так? Подумайте об обоснованности жестких суждения в свой адрес и адрес других людей, задав себе всего лишь два этических вопроса:

2. Вы знакомы с беременной женщиной, которая уже имеет 8 детей. Двое из них — слепые, трое — глухие, один — умственно недоразвитый, сама она больна сифилисом. Посоветуете ли Вы ей сделать аборт?

Но прежде, чем ответить на этот вопрос, ответьте на другой.

3. Происходят выборы мирового лидера и Ваш голос — решающий. Краткие характеристики кандидатов:

а) Связан с политиками, уличенными в мошенничестве, постоянно консультируется с астрологом, имеет двух любовниц, курит трубку и выпивает каждый день 8-10 мартини.

б) Дважды вышибали со службы, имеет привычку спать до полудня, в институте был уличен в употреблении опиума, каждый вечер выпивает бутылку виски.

в) Герой войны, вегетарианец, изредка пьет пиво, не курит, ни в каких matrimониальных связях не замечен.

Кого же Вы выбираете? Ответили?

Тогда еще два слова о кандидатах.

а) Уинстон Черчилль

б) Фрэнклин Д. Рузвельт

в) Адольф Гитлер

Вот теперь Вы готовы ответить на самый первый вопрос. Если Вы посоветовали сделать аборт — Вы только что вынесли приговор Людвигу ван Бетховену...

Проблемные ситуации

Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания *XYZ Computer* выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией *XYZ* несмотря на то, что цена, предложенная компанией *ABC Computer*, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов *XYZ*. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 2. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Ситуация 4. Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

Ситуация 5. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы

беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?

Проблемные задания

1. Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это:

гордиться символикой своей страны;

считать все своё лучшим, чем заграничное;

вести счёт боевым победам своего государства;

любить свой народ;

«раньше думать о Родине, а потом о себе». Обоснуйте свой ответ.

2. Если всё можно измерить деньгами, то какую, по-вашему, сумму вы заплатили бы обиженному /или пожертвовали на благотворительность/, чтобы избавиться от чувства вины за:

нарушенное обещание в бизнесе;

ложь, приведшую к потере бизнеса другого человека;

прежнее невнимание к матери, которая умерла;

беспричинную грубость с зависящим от вас сотрудником. Обоснуйте свой ответ.

3. На упадок нравственности сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-вашему, выражается в наибольшей степени:

в озлобленности людей друг против друга;

в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;

в эгоизме / «каждый сам за себя»/; в росте преступности;

в утрате идеалов и ценностной дезориентации;

в исчезновении элементарной культуры поведения;

в том, что прервалась связь поколений;

в распространении порнографии. Обоснуйте свой ответ.

4 «Золотое правило нравственности» гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай.

Примените его в различных ситуациях:

два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;

старый человек нуждается в помощи молодого;

вор крадёт имущество разбогатевшего нечестным путем;

голодный крадёт кусок хлеба;

подружки /друзья/ “перемывают косточки” знакомым:

гражданин отказывается от несения воинской службы. Универсально ли «золотое

правило»? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

5. Насилие безнравственно в этическом плане. Но на практике часто приходится его применять. Определите, в каком случае приходится его применять Вам, если потребуется:

для обуздания преступности;

для проведения полезных реформ;

для завоевания и удержания власти;

для отпора внешнему врагу;

в целях воспитания;

в целях бизнеса

Самостоятельная работа

1. Составьте терминокарту

Альтруизм, аскетизм, вежливость, деликатность, деловая коммуникация, деловая этика, диалог, добро, долг, коммуникация, компромисс, ложь, мораль, моральные принципы, нравственность, нравственная потребность, нравственные убеждения, обратная связь, общение, ответственность, перфекционизм, прагматизм, профессиональная ответственность, профессиональная совесть, профессиональная честь, профессиональная этика, профессиональный долг, профессиональный такт, совесть, соперничество, сотрудничество, справедливость, средства общения, средства управления, тактичность, толерантность, тщеславие, уважение, ценность, цинизм, эгоизм.

1) Дайте определение терминов

2) Разбейте понятия на тематические группы

3) Выделите отличительные признаки

2. Составьте список приемов, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности.

3. Проанализируйте собственный имидж делового человека по данной схеме. В качестве опоры воспользуйтесь тестом «Ваш имидж». В конце работы сделайте вывод о соответствии собственного имиджа Вашему представлению об идеальном имидже делового человека (в соответствии с вашей сферой деятельности).

а) внешней составляющей имиджа (внешность, манеры, походка, речь, жесты, голос, мимика, одежда, прическа, т.е. степень владения базовыми этикетными формами и соблюдение определенного дресс-кода в общем виде);

б) внутренней составляющей имиджа (интеллект, способ мышления, профессионализм, цели и средства, эрудиция, идеи, интересы);

в) процессуальной составляющей имиджа (темперамент, формы общения, энергичность, эмоциональность);

г) ядра имиджа (легенда, позиции, установки).

5. Заполнить таблицу «Профессиональные кодексы морали»

Деловая игра

1. Проведите сравнительный анализ кодексов профессиональной этики аудитора (бухгалтера) различных организаций.

Методические указания по выполнению задания:

1) студенты разбиваются на 2-3 подгруппы;

2) каждая из подгрупп получает этический кодекс аудиторской организации (кодекс профессиональной этики бухгалтера);

3) каждая из подгрупп должна провести сравнительный анализ полученного кодекса, выявить наиболее важные моменты, сформулировать рекомендации по внесению изменений и дополнений в кодексы; обосновать свое мнение;

4) представитель (представители) каждой из подгрупп устно докладывают результаты сравнительного анализа..

2.«Критика»

Описание ситуации

Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела. Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!» Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...» Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».

Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»

Г-н А: «Все, разговор окончен».

Постановка задачи

На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участникам игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель. После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.

Методические указания

На предварительном этапе участники разбора ситуации совместно с преподавателем формулируют основные правила критики. На последующем этапе участники анализируют представленный выше вариант деловой беседы и выделяют те моменты диалога, в которых руководитель отдела нарушает правила критики. По каждому из выделенных моментов участники устанавливают, в чем именно проявилось нарушение и каковы должны быть действия руководителя в конкретной ситуации. На завершающем этапе разбора ситуации участники должны установить такую последовательность применения правил критики, которая наилучшим образом помогает конструктивному восприятию критических замечаний. При этом участники должны ответить на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

3. Деловая игра: «Повышение показателей этичности поведения»

Цели: закрепить умения в диагностике этических проблем поведения; сформировать умения в использовании механизмов этического регулирования публичного управления.

На этапе подготовки занятия учебная группа разбивается на четыре команды. В основе сценария игры лежит решение практической задачи по оценке поведения служащих по определённым показателям, суть и содержание которых представлено в статье Г.Шамарова «Профессиональная этика и правила делового поведения муниципальных служащих» Муниципальная служба № 1/2012 изд-во «Стандарт»

Команда № 1 – Выступает в роли комитета по этике.

Команда № 2 – Представители населения муниципального образования (местные жители), выступившие с пикетом за свои права по вопросу несправедливого побора денежных средств за коммунальные услуги со стороны управляющей компании.

Команда № 3 – Представители органа местного самоуправления в лице части администрации отвечающей за данный вопрос во главе руководителем администрации.

Команда № 4 – Представители управляющей компании по вопросам обеспечения ЖКХ.

Ход игры:

- 1) На первом этапе разыгрывается сценарий общения представителей населения муниципального образования с администрацией органа МСУ. Представители населения выдвигают требования с угрозами перекрыть федеральную автотрассу, администрация должна убедить население не делать этого. Во время игры двое обучаемых исполняют роль СМИ и снимают это на камеру, представляя местный телевизионный канал.
- 2) На втором этапе комитет по этике оценивает правильность действий администрации с точки зрения соблюдения принципов профессиональной этики муниципальных служащих отражённых в выступлении информатора в начале ДИ.
- 3) Общее обсуждение

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Понятие этики, морали и нравственности
2. Сущность и структура морали
3. Основные функции и принципы морали
4. Понятие о профессиональной этике
5. Понятие и сущность этикета
6. История этикета
7. Виды этикета
8. Понятие и структура нравственной культуры
9. Этика как методологическая основа нравственного воспитания сотрудников экономической безопасности
10. Сущность и задачи нравственного воспитания личности
11. Этика образования
12. Экологическая этика
13. Этика бизнеса
14. Этика науки
15. Компьютерная этика
16. Профессиональная деятельность
17. Сущность профессиональной этики
18. Происхождение профессиональной этики
19. Виды профессиональной этики
20. Принципы и нормы профессиональной этики
21. Классификация этических кодексов
22. Мораль и право
23. Мораль и экономика
24. Мораль и политика
25. Мораль и искусство
26. Общие принципы и нормы этикетной культуры
27. Правила этикета в конкретных ситуациях
28. О манерах
29. О культуре в одежде
30. Понятие о культуре речи
31. Правила речевого поведения
32. Речевой этикет
33. Деловые беседы, переговоры
34. Деловые дискуссии, совещания и собрания
35. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником
36. Определение понятия «спор» и принципы ведения спора
37. Понятие конфликта, его структура и типология
38. Типы конфликтных личностей

39. Модель конфликтного процесса и его последствия
40. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией
41. Стрессы в деловом общении
42. Особенности деловой переписки
43. Документирование управленческой деятельности
44. Характеристика современного делового письма
45. Общие правила оформления документов
46. Особенности делового общения и карьерного роста
47. Этический кодекс организации

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вариант 1 – Особенности профессиональной этики

1. Сущность профессиональной этики
2. Происхождение профессиональной этики

Вариант 2 – Виды профессиональной этики

1. Необходимость профессионального разделения труда
2. Профессиональная этика работников экономической безопасности

Вариант 3 – Этика деловых отношений

1. Основные принципы этики деловых отношений
2. Закономерности межличностных отношений
3. Этические проблемы деловых отношений

Вариант 4 – Этика деятельности организаций

1. Этические нормы в деятельности организаций
2. Повышение этического уровня организации

Вариант 5 – Этика деятельности руководителя

1. Этика руководителя
2. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе
3. Нормы этического поведения руководителя

Вариант 6 – Деловое общение

1. Общение как социально-психологическая категория
2. Виды и формы делового общения
3. Управление деловым общением

Вариант 7 – Этика партнерских отношений работников в области экономической безопасности

1. Сущность этики партнерских отношений в области экономической безопасности
2. Этические нормы отношений «сверху вниз», «снизу вверх», «по горизонтали»
3. Роль пространственного размещения при построении партнерских отношений

Вариант 8 – Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций

1. Типы конфликтов
2. Управление конфликтной ситуацией

Вариант 9 – Этикет как социальное явление

- 1.История мирового этикета
- 2.Задачи и виды этикета

Вариант 10 – Повседневный этикет

- 1.Порядок представлений и знакомств. Приветствия. Обращения.
- 2.Правила поведения в общественных местах (на улице, в общественном транспорте, при посещении заведений культуры, в поезде, в гостинице)

Вариант 11 – Речевой этикет

- 1.Правила подготовки и проведения деловых бесед и публичных выступлений
- 2.Презентации
- 3.Правила проведения собеседования

Вариант 12 – Этикет делового человека

- 1.Внешний облик делового человека (манеры поведения, имидж, внешний вид)
- 2.Одежда делового человека

Вариант 13 – Особенности делового общения с иностранными партнерами

- 1.Требования национального этикета
- 2.Некоторые особенности национального этикета (рассмотреть на примере двух стран в сравнении)

Вариант 14 – Международный этикет

- 1.Понятие международного этикета (дипломатический протокол, функции дипломатического протокола, деловой протокол)
- 2.Стиль и культура протокольных мероприятий (конференции, переговоры, приемы)

Вариант 15 – Этикет деловых приемов

- 1.Приглашение гостей
- 2.Правила рассадки за столом
- 3.Правила сервировки стола

Вариант 16 – Этические нормы телефонного разговора

- 1.Если звонят Вам и если звоните Вы
- 2.Правила обращений и представлений при общении по телефону
- 3.Приемы для удержания внимания слушающего
- 4.Основные этапы делового телефонного разговора

Вариант 17 – Письменное деловое общение

- 1.Разновидности служебных документов
- 2.Структура делового письма
- 3.Типы деловых писем и правила оформления

Вариант 18 – Культура делового спора

1. Понятие делового спора
2. Рекомендации по ведению спора
3. Уловки в споре

Вариант 19 – Деловые подарки

1. Виды деловых подарков
2. Какие подарки недопустимы
3. Правила вручения и принятия подарков
4. Отказ от подарка

Вариант 20 – Визитные карточки

1. Правила оформления визитных карточек
2. Надписи на визитных карточках
3. Правила вручения визитных карточек