

*МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ*  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

## **ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
к проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы  
для студентов очной и очно-заочной формы обучения  
направления 47.03.01 «Философия», очной формы обучения  
направления 38.03.01 «Экономика»

Курган 2018

Кафедра: «Менеджмент и маркетинг»

Дисциплины: «Деловой этикет. Деловая этика» (направления 47.03.01 «Философия», 38.03.01 «Экономика»)

Составила: канд. экон. наук, доцент В.С. Миронова

Утверждены на заседании кафедры « 08 » февраля 2018 г.

Рекомендованы методическим советом университета « 20 » декабря 2017 г.

# **1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ к проведению практических занятий**

## **Тема 1. Этика делового общения**

### **План семинарского занятия**

1.1 Сущность этики деловых отношений и этических норм делового общения

1.2 Принципы этики делового поведения руководителя по отношению к подчиненным

1.3 Этические нормы и принципы, используемые подчиненным в деловом общении с руководителем

1.4 Принципы этики делового общения между коллегами

### **Практические задания**

#### **Задание 1.1 Тест «Определение своего этического уровня»**

Ответьте на вопросы и подсчитайте результат.

Определите свою систему ценностей в следующих ситуациях, используя такой код:

СС – совершенно согласен;

С – согласен;

НС – не согласен;

СНС - совершенно не согласен.

1. Не следует ожидать, что работники будут сообщать о своих ошибках руководству.

2. Возможны случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом.

3. Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчетности, иногда, поэтому необходимо давать примерные цифры.

4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства.

5. Нам следует делать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий.

6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время.

7. Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников.

8. Я бы раскрыл желательную дату отгрузки заказа, чтобы заполучить этот заказ.

9. Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания.

10. Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства.

11. Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или легкая деформация политики компании, то я дам на это разрешение.

12. Без нарушения политики компании и существующих инструкций жить невозможно.

13. Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировались «нехватки», а не «излишки».

14. Использовать время от времени копировальную машину компании для личных или местных целей – вполне приемлемо.

15. Унести домой то, что является собственностью компании (карандаш, авторучка, бумага), для личных нужд – приемлемая дополнительная льгота.

Оценка ответов в баллах:

СНС – 0;

ЕС – 1;

С – 2;

СС – 3.

Если вы набрали в сумме:

0 баллов – вы святой;

1 – 5 баллов – вам можно идти в епископы;

6 – 10 баллов – высокий этический уровень;

11 – 15 баллов - приемлемый этический уровень;

16 – 25 баллов – средний этический уровень;

26 – 35 баллов – требуется моральное совершенствование;

36 – 44 балла – происходит быстрое соскальзывание в пропасть;

45 баллов – охраняйте ценные вещи от самого себя.

### **Задание 1.2 Тест: «Можете ли Вы быть руководителем?»**

Отвечая на приведенные ниже вопросы, выберите наиболее подходящий для вас вариант и помните, нет «правильных» или «неправильных» ответов.

1. Можете ли вы командовать людьми?

а. Да; б. Нет.

2. Любите ли вы работать на приусадебном участке?

а. Да; б. нНет.

3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо?  
а. Да; б. Нет.
4. Какое из двух достоинств авторитетность или нежность вы цените больше?  
а. Первое; б. Второе.
5. Любите ли вы произносить речи?  
а. Да; б. Нет.
6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?  
а. Степенью эмансипации женщин;  
б. Уровнем развития техники.
7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость?  
а. Да; б. Нет.
8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми?  
а. Да; б. Нет.
9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери?  
а. Да; б. Нет.
10. На что во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание:  
а. На внешность нового знакомого;  
б. На то, что и как он говорит.
11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем?  
а. Да; б. Нет.
12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным:  
а. Известно актера;  
б. Чемпиона автогонок.
13. Часто ли вас выдвигают на выборную руководящую общественную работу?  
а. Да; б. Нет.
14. Бываете ли вы инициатором смелых начинаний?  
а. Да; б. Нет.
15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе?  
а. Да; б. Нет.
16. Раздражает ли вас то, что вы живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?  
а. Да; б. Нет.
17. Какой цвет вам больше нравится?  
а. Голубой;  
б. Красный.

18. Легко ли вы принимаете решения?  
а. Да;    б. Нет.
19. Какие виды спорта вам больше по душе?  
а. Те, которые развивают ловкость;  
б. Те, которые развивают силу.
20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен?  
а. Да;    б. Нет.

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим «ключом»:

Вопросы 1-5, 7-8, 11, 13-14, 18, 20: «а» - 5 баллов, «б» - 0 баллов.

Вопросы 6, 9-10, 12, 15-17, 19: «а» - 0 баллов, «б» - 5 баллов.

**80 и более баллов** - вы - тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижают эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводят к тому, что, будучи взволнованны, вы легко можете обидеть другого человека. Вы часто хвастаетесь, зазнаетесь, бываете агрессивным. Но если вам удастся изменить ваше отношение к людям, то predisposed к руководящей работе может принести прекрасный эффект.

**От 40 до 70 баллов** - у вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркнуть собственное «Я». Умение управлять собственными эмоциями и склонность к анализам своих поступков приводят к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить «непроторенными» дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим и с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят. В то же время вы имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово было последним.

**35 и менее баллов** - вы - человек, который склонен больше быть подчиненным, чем руководить. В роли «шефа» вы чувствовали бы себя плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, не уверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой, с удовольствием подчиняетесь руководству со стороны других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь «в тени» других людей.

### **Задание 1.3 Тест: «Как к Вам относятся коллеги?»**

При согласии с каждым из следующих утверждений запишите «да», а при несогласии - «нет».

1. Вы должны помнить, что почти ежеминутно в течении рабочего дня Вас пристально оценивают те, с кем Вам приходится общаться.

2. Самое мудрое - это сохранять достоинство даже тогда, когда у Вас имеется сильный соблазн поступить иначе.

3. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение.

4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.

5. Когда Вы встречаетесь с незнакомыми людьми, Вы должны быть достаточно остроумны, общительны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.

6. Когда Вас представляют другому человеку, а Вы не расслышали его имя, Вы должны попросить его повторить.

7. Вы уверены, что Вас уважают за то, что Вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой.

8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над Вами и выставлять в смешном виде.

9. Если Вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора.

10. Человек всегда должен стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится.

11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда Вам очень понадобится их помощь.

12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому, что в конце концов очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.

13. Настоящий друг старается помочь своим друзьям.

14. Люди не должны упрямо и настойчиво защищать свои убеждения всякий раз, когда кто-нибудь выразит противоположное мнение.

15. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны остановить рассказчика.

За каждое совпадение с ключом начислите 5 баллов.

Ключ: ответ «да» в 6, 13 и 14 пунктах и «нет» - во всех остальных. Подсчитайте сумму баллов.

## Тема 2. Деловой этикет как условие успеха в деловых отношениях

### План семинарского занятия

2.1 Деловой этикет, культура поведения и имидж делового человека

2.2 Манеры поведения во всех сферах жизнедеятельности человека

2.3 Правила приветствия в деловом общении

2.4 Речевой этикет менеджера как регулятор делового общения

2.5 Правила делового этикета в отношении деловой одежды для мужчин и женщин

2.6 Правила поведения в общественном транспорте, в театре, в гостях, во время делового обеда в кафе или ресторане

2.7 Правила оформления визитной карточки

### Практические задания

#### Задание 2.1 Тест «Общительны ли вы?».

На положительный ответ поставьте знак «+», а на отрицательный – «-» После того как закончите отвечать на все вопросы, сверьте совпадение знаков ваших ответов с дешифратором. Число совпадений будет числителем формулы коэффициента общительности:

$$K = C/v,$$

где К - коэффициент общительности;

С - число совпадений;

в - число вопросов.

Вопросы.

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное кем-то из друзей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
4. Верно ли, что вам приятнее проводить время за книгами или другими занятиями, чем с людьми?
5. Легко ли вам устанавливать контакты с людьми старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
7. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
8. Трудно ли вам осваиваться в новом коллективе?

9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и пообщаться с новым человеком?

10. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?

11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

12. Испытываете ли вы чувство затруднения, стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

13. Любите ли вы участвовать в коллективных мероприятиях?

14. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?

15. Полагаете ли вы, что вам не составляет труда внести оживление в малознакомой для вас обстановке?

16. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим числом людей?

17. Чувствуете ли вы себя непринужденно в незнакомом коллективе?

18. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

19. Верно ли, что у вас много друзей?

20. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Дешифратор:

Вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19 имеют знак «+», остальные – «-».

Ключ:

К = 0-0,45. Низкий уровень общения.

К = 0,46-0,55. Уровень общения ниже среднего.

К = 0,56-0,65. Средний уровень общения.

К = 0,66-0,75. Высокий уровень общения.

К = 0,76-1,00. Весьма высокий уровень общения.

## **Задание 2.2 Тест «Оценка самоконтроля в общении».**

Определите свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное - обозначьте буквой **В**, а неверное - буквой **Н**.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется за ответ **Н** на вопросы 1,5,7 и за ответ **В** - на все остальные.

Подсчитайте сумму баллов:

0-3 балла - низкий коммуникативный контроль, т. е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, отчего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов - средний коммуникативный контроль. Вы искренны, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов - высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

### **Задание 2.3**

Служащая Барина И.К. десять лет назад закончила университет и работает менеджером в отделе. Недавно она узнала о вакантной должности начальника этого отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

Какие действия должна предпринять Барина И.К., чтобы продвинуться по службе?

### **Задание 2.4**

Прокопьева Д.Л. открывает свое дело и ей необходимо получить кредит в банке. На решающую встречу она пришла вовремя с необходимыми документами, одетая в джинсы, свитер и кроссовки. Объясните возможные причины отказа банка в кредите. Как бы Вы пришли на эту встречу?

### **Задание 2.5**

На деловых переговорах в рабочее время о поставках продукции встретились менеджеры Лебедева С.А. и Самсонов В.Г.

Внешний вид Лебедевой С.А.: красная мини-юбка, голубая облегающая блуза с цветным рисунком, белый приталенный жакет, красная сумочка из натуральной кожи, белые босоножки с каблуком 8 см, без чулок, золотые два кольца, цепочка на шее, серьги, браслет, часы, от нее исходил запах крепких духов.

Внешний вид Самсонова В.г.: однотонный темно-серый костюм, бежевые носки, авторучка в наружном кармане пиджака, клетчатая трикотажная синяя рубашка, узкий шелковый красный галстук, черные лакированные туфли, золотая цепочка на шее, часы с золотым браслетом, коричневый кожаный ремень с круглой крупной пряжкой, из наружных карманов пиджака были видны расческа и очки, барсетка.

Проанализируйте внешний вид менеджеров на деловых переговорах в рабочее время и сделайте выводы.

### **Задание 2.6**

В начале деловой беседы заместитель директора по продажам Жилина С.В. первой подала визитную карточку как элемент делового общения начальнику отдела сбыта Воронину И.А. У Воронина И.А. с собой не оказалось визитной карточки и он извинился за это.

На визитной карточке темно-синего цвета с золотым шрифтом с одной стороны были указаны Ф.И.О., место работы, должность, служебный телефон и телефакс, с другой – чистая сторона.

Какие нарушены требования к оформлению визитной карточки и порядку ее представления?

### **Задание 2.7**

Составьте текст своей визитной карточки, руководствуясь требованиями к ее оформлению.

Выберите размер, цвет и шрифт визитной карточки. Укажите вид Вашей визитной карточки, выполняющей представительские функции:

- 1) карточка для специальных представительских целей;
- 2) стандартная деловая карточка;
- 3) карточка организации;
- 4) карточка для неофициального общения.

Сколько визитных карточек Вы будете заказывать в комплекте?

## **Тема 3. Невербальные средства делового этикета**

### **План семинарского занятия**

3.1 Классификация невербальных средств делового этикета

3.2 Кинесические средства деловых коммуникаций: мимика, поза, жесты, походка, визуальный контакт (взгляд)

3.3 Просодические и экстралингвистические средства общения. Такесические средства общения: рукопожатие, похлопывание, поцелуй

3.4 Проксемические средства делового общения: дистанция между партнерами. Расположение собеседников за столом

### **Практические задания**

**Задание 3.1** Тест «Умеете ли вы слушать?».

Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом: «почти всегда» - 2 балла, «в большинстве случаев» - 4 балла, «иногда» - 6 баллов, «редко» - 8 баллов, «почти никогда» - 10 баллов.

Вопросы.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего - партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малоизвестным человеком?

5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Подсчитайте сумму баллов:

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Более 62 баллов - умение слушать выше «среднего уровня». Обычно средний балл 55. Менее 55 баллов - вам стоит последить за собой при разговоре.

### **Задание 3.2**

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, собрания. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

### **Задание 3.3**

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

### **Задание 3.4** Тест «Что говорят вам мимика и жесты?».

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
  - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
  - б) дополнение к речи;
  - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
  - а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
  - а) вы радостно кричите «Привет!»;
  - б) сердечным рукопожатием;
  - в) слегка обнимаете друг друга;
  - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
  - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
  - а) когда качают головой;
  - б) когда кивают головой;
  - в) когда морщат нос;

- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

**Ответы:**

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, напри-

мер для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

### **Задание 3.5**

Сначала потренируйтесь все одновременно на своем месте, а затем каждый выходит и с помощью соответствующей мимики демонстрирует различные эмоции: злорада, презрение, любопытство, доброжелательность, удивление, скука, грусть, усталость, страдание, наслаждение и т.д. Выберите «чемпиона» группы.

### **Задание 3.6**

Нижеприведенную фразу: «Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан» прочтите пятью разными тоном и голосом (спокойным, дружеским, злобным, язвительным, начальственным). После вашего исполнения слушатели должны угадать, какой голос вы изображали.

## **Тема 4. Формы устного делового общения**

### **План семинарского занятия**

4.1 Деловая беседа, ее основные этапы, принципы и правила проведения деловой беседы

4.2 Деловая беседа по телефону, правила ее проведения

4.3 Деловые переговоры, конструктивные приемы ведения переговоров

4.4 Деловое совещание, его подготовка и организация

### **Практические задания**

#### **Задание 4.1**

Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения. На первое место поставьте самое важное, на последнее – самое незначительное.

Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

- 1) иметь привлекательный внешний вид;
- 2) уметь правильно говорить;
- 3) быть профессионалом в своей области;
- 4) вызывать доверие партнера;
- 5) быть вежливым;
- 6) знать национальные особенности партнера;
- 7) знать речевые приемы воздействия на собеседника;
- 8) правильно рассадить собеседников;
- 9) рационально определить перечень обсуждаемых вопросов;
- 10) не упускать инициативу из своих рук;
- 11) ясно представлять цель, которую нужно достигнуть;
- 12) создать удобные условия для беседы;
- 13) не спорить с партнером.

#### **Задание 4.2** Тест «Какой вы собеседник?».

Определите насколько вы хороший собеседник и умеете провести разговор, беседу, переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

Вопросы.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова и мысли.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков, и я твердо не уверен, что он при этом внимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

17. Собеседник смотрит на меня не мигая.

18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает также.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.

23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение:

70-100% - вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры;

40-69% - вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре;

10-39% - вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании;

0-9% - вы отличный собеседник.

### **Задание 4.3** Тест «Умеете ли вы вести переговоры?».

Определите владеете ли вы искусством вести переговоры, четко и доступно излагать свое мнение, идею, логически обосновывая их и убеждая собеседника (партнера).

На нижеследующие вопросы отвечайте согласно вашим представлениям и фактическому поведению. Рядом с каждым вопросом поставьте «да» или «нет».

Вопросы.

1. Застает ли вас врасплох неожиданная реакция людей, которых вы видите впервые?

2. Имеете ли вы привычку заканчивать фразу собеседника, полагая, что наперед знаете, что будет сказано?

3. Раздражает ли вас употребление собеседником терминов, иностранных слов, наконец, вульгаризмов?

4. Когда критикуют вашу идею, сразу ли бросаетесь в бой, как говорится, закусив удила?

5. Можете ли четко представить, чем будете заниматься в ближайшие шесть месяцев?

6. На совещании, где вы не знаете всех участников, предпочитаете ли уклониться от высказывания своего мнения по обсуждаемым вопросам?

7. Не кажется ли вам, что все переговоры и диалоги имеют своих победителей и побежденных?

8. Дослушаете ли собеседника, если его диалог затянулся?

9. Считаете ли вы, что переговоры, на которых условно вы хотите добиться показателя «5», надо начинать с показателя «10»?

10. Нужно ли скрывать плохое настроение, когда играете в какую-либо игру и проигрываете?

11. Считаете ли необходимым на совещании отвечать пункт за пунктом на высказанную в адрес вашего мнения критику?

12. Прервете ли диалог и начнете его продолжать в другое время, если увидите, что оппонент крайне раздражен, бестактен и не воспринимает никаких доводов?

13. Стараетесь ли заготовить фактическим материалом, готовясь к переговорам?

14. Считаете ли позволительным использовать слабости других для достижения своей цели?

15. На язвительную реплику оппонента немедленно ответите тем же?

16. Станете ли вы упрямо отстаивать свою точку зрения даже в том случае, когда в ходе дискуссии увидите ее слабые стороны?

17. Менялся ли ваш стиль диалога, если ваш оппонент - представитель противоположного пола?

18. Считаете ли возможным в серьезном разговоре использовать шутку?

Запишите по баллу за каждый следующий ответ: 1. Нет. 2. Нет. 3. Нет. 4. Нет. 5. Да. 6. Нет. 7. Нет. 8. Да. 9. Нет. 10. Да. 11. Да. 12. Да. 13. Да. 14. Нет. 15. Нет. 16. Нет. 17. Нет. 18. Да.

Суммируйте набранные очки и посмотрите результат:

от 0 до 6 баллов - вы не рождены для диалогов и переговоров. Попробуйте еще раз прочитать вопросы теста и подумайте, как вам надо было бы поступить в том или ином случае, чтобы приобрести хотя бы некоторые черты дипломата. Возможно, поможет;

от 7 до 12 баллов - вы, конечно же, умеете вести переговоры, умеете обосновывать свою точку зрения и защищать ее. Правда, иногда срываетесь, причем в самый неподходящий момент. Но, скорее всего, у вас хватит здравого смысла вовремя остановиться. Некоторое совершенствование искусства диалога вам не повредит;

от 13 до 18 баллов - вы ловки и искусны в переговорах - ведете их изящно, со знанием дела, настойчиво. Одним словом - дипломат! Но вот обратите внимание: ваша сдержанность, немногословие и уклончивость в высказывании нелицеприятных оценок могут стать вашей чертой характера и проявляться совсем не к месту. Поэтому окружающие могут считать, что вы не способны быть искренним и открытым. Не злоупотребляйте своими дипломатическими способностями, особенно среди близких и друзей.

**Задание 4.4** Тест «Умеете ли вы вести деловую беседу с клиентом по телефону?».

Оцените знание принципов ведения делового телефонного разговора.

Инструкция. Прочитайте 30 фраз. Оцените каждую из них. Если вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, пометьте ее знаком «+», а если отрицательно – «-».

Фразы.

1. Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

2. Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

3. Доброе утро, страховая компания «Висепт».

4. Начальник отдела на совещании. Может быть, мне что-нибудь передать ему?
5. Спасибо за звонок. Звоните чаще!
6. Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
7. Здравствуйте, сервисный центр.
8. Я затрудняюсь сейчас сказать, почему наш сотрудник не позвонил вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз сами?
9. Извините, что заставил вас ждать. Чем я могу вам помочь?
10. Я понимаю вас. Возможно, кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я все проверю. Чем я еще могу помочь вам?
11. Кто вам нужен?
12. Аркадий Анатольевич, извините, пожалуйста, за задержку счетов-фактур. Я постараюсь их передать, как только ваш сотрудник будет у нас.
13. Большое спасибо. При случае я свяжусь с вами.
14. Вы сомневаетесь в качестве этого изделия? Я понимаю вас.
15. Вы, наверное, невнимательно прочитали инструкцию по эксплуатации. Расскажите, как это случилось?
16. Рад вашему звонку. Как ваши дела?
17. Да, это я. Хочу сообщить вам неприятную информацию.
18. Извините, пожалуйста, я принимаю загородную телефонограмму. Могу я перезвонить вам через 15 минут?
19. К сожалению, Анна еще обедает.
20. Спасибо за звонок. Такого человека, как вы, мы готовы выслушать всегда.
21. Алексей, извините, что вам прислали не тот материал, но я записал заказ так, как вы его мне передали.
22. Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку.
23. Здравствуйте, компания «Зодиак», у телефона сотрудник отдела охраны Быков. Слушаю.
24. Вы не правы. Уверяю вас, у нас низкие цены.
25. Извините, я действительно не знаю, почему Владимир не перезвонил вам. А вы не пробовали позвонить ему еще раз?
26. Спасибо вам за заказ.
27. Наш курьер, вероятно, будет у вас в четверг.
28. Сергей Иванович у врача и должен вернуться к концу дня.
29. Позвольте мне еще раз уточнить ваш заказ. Я хочу убедиться, что ничего не пропустил.
30. У нее проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?

Подведите итоги:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Правильный ответ	+	-	-	+	-	-	-	-	+	+	-	-	-	+	-
Номер вопроса	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Правильный ответ	+	-	+	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	+	-

Оцените результат:

Если у вас есть более трех несовпадений, то это означает, что вы, имея пробелы в знаниях, не владеете умениями ведения деловой беседы с клиентом по телефону.

#### **Задание 4.5**

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент. И так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

#### **Задание 4.6**

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

## **Тема 5. Письменная и электронная коммуникация**

### **План семинарского занятия**

5.1 Деловая коммуникация при заключении контрактов.

5.2 Требования, предъявляемые к деловым письмам и письмам, отправляемым по факсу.

5.3 Электронная почта. Правила ведения электронной переписки.

### **Практические задания**

#### **Задание 5.1**

Составте на себя резюме. Допустим, вы в данный момент ищете работу. В состав этого документа входит:

1. Сведения о себе, контактная информация: фамилия, имя и отчество соискателя, дата рождения, адрес проживания, контактные телефоны и электронный адрес (e-mail).
2. Цель, которую соискатель преследует при поиске работы. Например: «Цель: Получение работы менеджера персонала».
3. Опыт работы (если есть). Самый важный раздел резюме. Указывается период работы, наименование и сфера деятельности организации, наименование должности, описание функциональных обязанностей и основных профессиональных достижений. Начинать описание необходимо с последнего места работы, т.е. излагать информацию в порядке, обратном хронологическому.
4. Образование (основное). Период учебы, наименование учебного заведения, специальность, квалификация.
5. Образование (дополнительное). Обучение на курсах повышения квалификации, участие в тренингах, семинарах, конференциях и т.п. Если автор резюме не считает нужным указывать обучение в каком-либо учебном заведении, считая, что это ничего не добавит к его деловой характеристике, то он имеет на это полное право. Например, может быть уместно указать занятия на курсах бухгалтеров, но не цветоводов-любителей.
6. Профессиональные навыки (уровень владения персональным компьютером, знания специальных программ, иностранных языков и т.п.).
7. Личные качества. Профессиональные качества соискателя (5-10 наименований, максимально соответствующих вакансии, на которую претендует соискатель).
8. Дополнительная информация. Сведения о семейном положении, готовности к командировкам, наличии загранпаспорта, водительского удостоверения, готовности к ненормированному рабочему дню, хобби. Эти сведения не яв-

ляются обязательными и указываются в резюме по мере необходимости.

9. Рекомендации. Если имеются рекомендации с предыдущего места работы (учебы), они предоставляются вместе с резюме, а в резюме указывается: рекомендации прилагаются.

**Задание 5.2** Тест «Письменная и электронная коммуникация».

1. При необходимости передачи информации на расстояние, накопления и хранения информации, учета и планирования (при ведении сложных и трудоемких дел) используют коммуникацию:

- А. Устную
- Б. Невербальную
- В. Письменную
- Г. Прямую

2. Языку деловой переписки свойственно:

- А. Разнообразие употребляемых слов
- Б. Обширное применение эпитетов
- В. Использование клише (речевых штампов)
- Г. Широкое употребление сравнений

3. Письменная деловая речь должна быть:

- А. Эмоционально окрашенной
- Б. Эмоционально нейтральной
- В. Выражающей индивидуальные особенности личности коммуникатора
- Г. Содержащей субъективные оценки

4. Страдательный залог (оплата гарантируется, Ваша телеграмма получена) в деловом письме употребляется, когда:

- А. Необходимо подчеркнуть недостатки партнера
- Б. Само действие имеет большее значение, чем его источник
- В. Когда источник действий не очевиден
- Г. Важнее не само действие, а его источник (исполнитель)

Наиболее правильная форма предложения в деловом письме:

- А. Ваша просьба не может быть удовлетворена
- Б. Мы не будем выполнять Вашу просьбу
- В. Никто не будет выполнять Вашу просьбу
- Г. К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена

В деловом письме, содержащем отрицательное решение по какому-либо

вопросу, принято приводить

А. Только само решение, обоснования приводить не нужно

Б. Вначале решение, потом обоснование

В. Сначала часть обоснования, потом решение, потом продолжить обоснование

Г. Вначале обоснование, потом решение

7. Благодарственное письмо отличается от других разновидностей деловой переписки:

А. Более строгим соблюдением формальных правил

Б. Более свободной формой

В. Наибольшей краткостью

Г. Наиболее строгим соблюдением деловой лексики

8. Если ваш партнер не компетентен в деловой переписке и использовал причастные и деепричастные обороты, допустил стилистические ошибки, то вы должны:

А. Сделать вид, что вы это не заметили

Б. Использовать в ответе ту же терминологию, которую использует партнер

В. Прервать контакты с таким партнером

Г. Объяснить партнеру, что так деловые письма не составляют

9. Функции письма-запроса:

А. Проинформировать о новой услуге, товаре, деятельности организации

Б. Представить претензию о ненадлежащем качестве услуг

В. Побудить адресата к предоставлению необходимой информации

Г. Расширить личные или деловые контакты

10. Выражение официальной претензии в связи с невыполнением обязательств - функция следующей разновидности делового письма:

А. Приглашения

Б. Заявления

В. Рекламации

Г. Служебной записки

11. Употребляемое в ответе на электронное письмо сокращенное слово «Re» означает:

А. Reference (касательно)

- Б. Report (сообщение)
- В. Return (возвращать)
- Г. Respect (уважение)

12. Фраза «Прошу изучить вопрос и вынести положительное решение»:

- А. Вполне может употребляться в деловой речи
- Б. Не должна употребляться, так как написана не деловым языком
- В. Не должна употребляться, поскольку навязывает готовое решение
- Г. Построена грамматически неверно и потому не должна употребляться

13. Чтобы электронное сообщение не было случайно удалено как «спам», необходимо:

- А. Начинать письмо с личного обращения
- Б. Посылать информацию присоединенным файлом
- В. Заполнить графу «тема сообщения»
- Г. Послать письмо повторно

14. Правильная форма предложения в деловом письме:

- А. «Взятые Вами на себя обязательства не выполняются»
- Б. «Вы не выполняете взятые на себя обязательства»
- В. «Вы сорвали выполнение обязательств»
- Г. «Мне стало известно, что Вы неисполнительный человек»

15. Дело передается в суд, если в ответе на рекламацию стороны не достигли соглашения:

- А. Запрещено
- Б. Обязательно во всех случаях
- В. Предпочтительно
- Г. Возможно, но этим не следует злоупотреблять

16. Цель письма-рекламации:

- А. Выражение официальной претензии в связи с невыполнением обязательств
- Б. Прекращение дальнейших отношений с данным партнером
- В. Выражение благодарности за успешное и плодотворное сотрудничество
- Г. Рекламирование товаров и услуг, предлагаемых организацией

17. Информационное письмо применяется для всего перечисленного, кроме:

- А. Информирования адресата

- Б. Установления более широких деловых и личных контактов
- В. Высказывания претензий
- Г. Пропаганды деятельности организации

18. Сопроводительное письмо служит для того, чтобы:

- А. Передать информацию о направлении адресату каких-либо документов, материалов
- Б. Запросить нужную информацию у партнера, побудить к ее отправке
- В. Выполнить рекламную акцию
- Г. Установить первичный контакт между организациями

19. Деловое письмо-отказ преследует цель:

- А. Прервать всякие отношения с партнером
- Б. Отказать партнеру, но дать ему понять, что по другим вопросам сотрудничество с ним может быть продолжено
- В. Показать партнеру его собственные недостатки, которые воспрепятствовали достижению соглашения
- Г. Снять с себя ответственность за вынужденный отказ

20. Электронное письмо, в отличие от обычного письма:

- А. Более длинное
- Б. Допускает более сильные эмоциональные выражения
- В. Не должно содержать компрометирующей и секретной информации
- Г. Строго конфиденциально

Эталоны правильных ответов:

- 1В, 2В, 3Б, 4Б, 5Г, 6Г, 7Б, 8А, 9В, 10В, 11А, 12В, 13В, 14А, 15Г, 16А, 17В, 18А, 19Б, 20В

## **Тема 6. Социально-психологический климат в коллективе**

### **План семинарского занятия**

6.1 Социально-психологический климат коллектива. Характеристика благоприятного и неблагоприятного социально-психологического климата

6.2 Требования к руководителю по формированию здорового социально-психологического климата

## Практические задания

### Задание 6.1

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 настороженным. Как вести себя?

### Задание 6.2

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. Что вы предпримете?

### Задание 6.3

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. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### Задание 6.4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

### Задание 6.5

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило

письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### **Задание 6.6**

Ваш подчиненный, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего подчиненного, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Усвоение дисциплин «Деловой этикет» и «Деловая этика» требует самостоятельной проработки теоретических вопросов. Темы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловой этикет» приведены в таблице 1, по дисциплине «Деловая этика» - в таблице 2.

*Таблица 1 – Темы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловой этикет»*

<b>Наименование вида самостоятельной работы</b>	<b>Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.</b>	
	<b>Очная форма</b>	<b>Очно-заочная форма</b>
Самостоятельное изучение тем дисциплины:		
1 Имидж и этикет	1	5
2 Этикет приветствия и представления	1	5
3 Этикет коммуникаций	1	5
4 Домашние приемы деловых партнеров	1	5
5 Приемы деловых партнеров в ресторане	2	6
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	-	8
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4	4
Подготовка к зачету	18	18
<b>Итого</b>	<b>28</b>	<b>56</b>

Таблица 2 – Темы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловая этика»

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	Очная форма
1 Имидж и этикет	14
2 Этикет приветствия и представления	15
3 Этикет коммуникаций	15
4 Домашние приемы деловых партнеров	15
5 Приемы деловых партнеров в ресторане	15
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	16
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4
Подготовка к зачету с оценкой	18
Итого	112

### Список литературы

1. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для вузов. /Под ред И.Н. Кузнецова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 431 с.
2. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 348 с.
3. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 2014. – 256 с.
4. Психология и этика делового общения: учебник для вузов. /Под ред В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 326 с.
5. Самыгин С.И. Деловое общение. Культура речи: учеб. пособие – 5-изд., перераб.. – М.: КНОРУС, 2016. – 472 с.
6. Севостьянов Д.А. Деловые коммуникации: учеб. пособие. – Новосибирск: Изд-во НГАУ, 2015. – 308 с.
7. Скаженик Е.Н. Деловое общение. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2015. – 180 с.
8. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2015. – 99 с.
9. Фионова Л.Р. Этика делового общения. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2013. – 196 с.
11. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с.

Миронова Валентина Сергеевна

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ  
ДЕЛОВАЯ ЭТИКА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

к проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы  
для студентов очной и очно-заочной формы обучения  
направления 47.03.01 «Философия», очной формы обучения  
направления 38.03.01 «Экономика»

Авторская редакция

---

Подписано в печать	Формат 60*84 1/16	Бумага 65 г/м <sup>2</sup>
Печать цифровая	Усл. печ. л. 2,0	Уч.-изд. л. 2,0
Заказ	Тираж 25	Не для продажи

---

БИЦ Курганского государственного университета.

640020, г. Курган, ул. Советская, 63/4.

Курганский государственный университет.