

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

Кафедра педагогики и методики обучения гуманитарным дисциплинам

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
Методические рекомендации  
к выполнению практических занятий  
для студентов направлений подготовки  
44.04.01, 44.03.02

Курган 2021

Кафедра: «Педагогика и методика обучения гуманитарным дисциплинам»

Дисциплины: «Этика делового общения» (направление 44.04.01 «Педагогическое образование», направленность «Менеджмент в образовании»), («Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности» направление 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование»)

Составила: канд. пед. наук, доцент Е. М. Захарова

Печатается в соответствии с планом издания, утвержденным методическим советом университета «Об» декабря 2020 г.

Утверждены на заседании кафедры «22» апреля 2020 г.

## **ВВЕДЕНИЕ**

Методические рекомендации предназначены для изучения дисциплины «Этика делового общения» студентами следующих направлений: направление 44.04.01 «Педагогическое образование», направленность «Менеджмент в образовании», а также для изучения некоторых разделов дисциплины «Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности», направление 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование».

Рекомендации составлены в соответствии с учебным планом для направления 44.04.01 «Педагогическое образование», направленность «Менеджмент в образовании», и включают 24 часа практических занятий для очной формы обучения и 10 часов практических занятий для заочной формы обучения.

Целью освоения дисциплины «Этика делового общения» является изучение теоретических основ курса для формирования базы профессионально-педагогического образования, способствующей дальнейшему самообразованию. Задачами освоения дисциплины являются: изучение основ профессиональной коммуникации: этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры; деловой этики в области педагогического общения; изучение психолого-педагогических основ теории общения: функций, уровней педагогического общения; манипуляций в общении; знакомство с нормами речевого этикета; освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций; анализ этикета ведения деловой корреспонденции; рассмотрение особенностей этики деловых телефонных переговоров; теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации; сравнение национальных особенностей делового общения; выявление особенностей имиджа делового человека.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; способность формировать ресурсно-информационные базы для осуществления практической деятельности в различных сферах; готовность осу-

ществлять профессиональную коммуникацию на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности; способность применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам; готовность к систематизации, обобщению и распространению отечественного и зарубежного методического опыта в профессиональной области; готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы; готовность использовать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность; способность изучать и формировать культурные потребности и повышать культурно-образовательный уровень различных групп населения; готовность к использованию современных информационно-коммуникационных технологий и средств массовой информации для решения культурно-просветительских задач; способность формировать художественно-культурную среду.

Практические занятия включают рассмотрение теоретических вопросов, дискуссии по проблемным аспектам материала. Вопросы и задания для самостоятельной работы предназначены для более полного изучения тем курса в процессе подготовки к семинарам. В каждой теме выполняют обязательный конспект (ОК) по обозначенному в плане вопросу (всего конспектов 10). Доклады на занятии способствуют углубленному изучению материала и развитию навыков самостоятельной работы и публичного выступления. Психологическое тестирование по изучаемым вопросам помогает выявить уровень сформированности качеств личности, имеющих значение в профессионально-педагогической деятельности. Студентам также предлагаются дополнительные задания, позволяющие заработать баллы для автоматического зачета. Это рефераты и презентации по изучаемым темам. Контроль осуществляется посредством работы на занятиях, рубежного контроля и зачета. Рубежные контроли проводятся в форме письменного тестирования. Зачет студенты сдают по вопросам.

## Планы практических занятий

### Практическое занятие № 1

Тема: «Психолого-педагогические основы теории общения.

Функции педагогического общения» (2 часа – очная форма обучения)

#### План

- 1 Основные функции педагогического общения: «открытие», соучастие, «возвышение» субъекта в общении [11, с. 50].
- 2 Характеристика операций «открытия» субъекта на общение.
  - 2.1 Выбор оптимальной пластической позы.
  - 2.2 Подача информации с позиции «мы», преодоление барьеров в общении (физического, социального, терминологического).
  - 2.3 Установление личного контакта, учет преобладающего типа восприятия. (аудиал, визуал, кинестетик).
- 3 Характеристика операций «соучастия» с субъектом в общении.
  - 3.1 Демонстрация расположенности.
  - 3.2 Проявление интереса.
  - 3.3 Оказание помощи субъекту.
- 4 Характеристика операций «возвышения» субъекта в общении.
  - 4.1 Принятие субъекта как данности.
  - 4.2 Обращение к субъекту с просьбами о помощи.
  - 4.3 Поддержание оптимистического настроения.

#### Вопросы и задания

- 1 Назовите основные функции педагогического общения.
- 2 Что значит «открыть» субъекта на общение?
- 3 Охарактеризуйте оптимальную пластическую позу учителя на уроке, руководителя образовательной организации на совещании.
- 4 Что такое барьеры в общении? Какие барьеры могут возникнуть в педагогическом общении и как их преодолевать?
- 5 Как найти подход к ученику-аудиалу, ученику-визуалу, ученику-кинестетику?
- 6 Что означает психологический эффект «отзеркаливания» в педагогическом общении?
- 7 Составить обязательный конспект № 1 (ОК-1) по теме «Манипуляции в общении: понятие, классификация, характеристика. Основные типы манипуляторов (по Э. Шостром)» [7].

**8 Тренинговое упражнение** по установлению личного контакта в общении. Студентам необходимо практически отработать каждый прием, способствующий или препятствующий налаживанию контакта, с помощью таблицы 1 [4, с. 306].

Таблица 1 – Приемы, способствующие и препятствующие налаживанию контакта

<b>Способствуют</b>	<b>Препятствуют</b>
Наличие приветствия	Отсутствие приветствия
Улыбка	Мрачность, суровость
Рукопожатие или наклон головы	Отсутствие реакции
Обращение по имени-отчеству	Избегание имени
Жесты внимания (проводить до места и др.)	Игнорирование партнера
Наклон в сторону собеседника	Наклон от собеседника
Оптимальное расстояние (1,2 м), расположение под углом	Слишком большое или слишком близкое расстояние
Отсутствие преграды между партнерами	Наличие стола или другой преграды
Нейтральные или положительные первые фразы	Разговор о проблемных моментах в самом начале
Открытость позы и жестов	Закрытые позы и жесты
Расстегнутый пиджак	Полная «застегнутость»
Контакт глаз (около 40 % времени, но каждый взгляд не дольше 10 секунд)	Избегание контакта глаз или долгий взгляд в упор
Равенство позиций (оба сидя или оба стоя)	Неравенство позиций
Подстройка к партнеру (достижение сходства позы, состояния, стиля речи, ритма дыхания)	Рассогласование по позе, стилю, состоянию
Доброжелательный тон голоса	Резкий или равнодушный тон
Сосредоточенность внимания на партнере, отсутствие внешних помех	Отвлечение на других людей, звонки, дела
Готовность к приходу собеседника	Неподготовленность нужных бумаг, беспорядок на столе
Положительная обратная связь	Неодобрение, критика

Продолжение таблицы 1

Выражение понимания, сопереживания	Непонимание, равнодушие
Готовность честно признать свои промахи	Сваливание вины на партнера и других
Умеренная мимика и жестикация	«Маска» на лице или обилие реакций
Индивидуальный подход	Стереотипность, предубежденность
Уверенность	Суетливость, навязчивые движения
Неторопливость	Разговор впопыхах, между делом

**Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Определение преобладающего типа восприятия: аудиал, визуал или кинестетик».

**Практическое занятие № 2**

Тема: «Основы речевой этики» (2 часа – очная форма обучения, 2 часа – заочная форма обучения)

План

- 1 Культура речи. Виды речи.
- 2 Формулы речевого этикета.
- 3 Законы публичной речи.
- 4 Функции речевого поведения: самопрезентационная, мотивационная, психотерапевтическая.
- 5 Коммуникативные особенности речевого поведения: импровизационность, диалогизм, экспрессивность.

**Вопросы и задания**

- 1 Что такое формулы речевого этикета? Назовите основные формулы приветствия, формулы прощания.
- 2 Перечислите законы публичной речи [13].
- 3 Охарактеризуйте функции речевого поведения: самопрезентационная, мотивационная, психотерапевтическая [7].
- 4 Охарактеризуйте коммуникативные особенности речевого поведения: импровизационность, диалогизм, экспрессивность [7].
- 5 Составьте обязательный конспект № 2 по теме «Технология речевого информативного воздействия» (ОК-2) [11, с. 81].

- 6 **Тренинговое упражнение** «Овладение мимикой», направлено на развитие коммуникативных особенностей речевого поведения. Взяв в руки зеркало, необходимо изобразить следующие эмоции: радость, печаль, удивление, отвращение, страх, гнев. Упражнение позволяет развивать умение контролировать собственную мимику, а также понимать мимику других людей. Знакомом эмоций признается студент, давший наибольшее количество правильных ответов [1].

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Приятно ли с Вами общаться?» [13, с. 54].

### **Рубежный контроль № 1**

1 час для очной формы обучения – по вопросам и тесту № 1  
(материал лекций и 1–3 практических занятия).

### **Практическое занятие № 3**

Тема: «Основы делового общения (2 часа – очная форма обучения,  
1 час – заочная форма обучения)

#### **План**

- 1 Понятия «этика», «этикет». Виды этикета.
- 2 Общая характеристика делового общения: понятие, виды.
- 3 Формы делового общения.
- 4 Правила делового общения.
- 5 Принципы делового общения.

#### **Вопросы и задания**

- 1 Что такое этика, этикет? [3; 13].
- 2 Назовите и кратко охарактеризуйте виды этикета, появившиеся в XVII веке.
- 3 Назовите и кратко охарактеризуйте современные виды этикета.
- 4 Дайте определение понятию «деловое общение». Назовите виды делового общения.
- 5 Назовите основные формы делового общения.
- 6 Выделите правила делового общения.
- 7 **Составьте обязательный конспект № 3** по теме «Принципы делового общения» (ОК-3) [8].



- 8 **Тренинговое упражнение** на развитие навыков контроля речевой интонации. Студенты должны произнести слово «здравствуйте» с десятью оттенками: страха, удовольствия, дисциплинированности, удивления, упрека, радости, недовольства, гордыни, иронии, безразличия. Заданные оттенки написаны на отдельных карточках; слушатели не знают, что именно хочет передать здоровающийся, они должны определить интонацию [1].

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Умее ли Вы контролировать себя?» [2, с. 79].

### **Практические занятия № 4, 5**

Тема: «Подготовка и проведение деловых встреч» (4 часа – очная форма обучения, 2 часа – заочная форма обучения)

#### **План**

- 1 Общая характеристика деловых встреч (беседы и переговоры).
- 2 Характеристика этапов деловой беседы.
- 3 Правила подготовки и проведения деловой беседы.
- 4 Искусство переговоров. Требования к участникам переговоров.
- 5 Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
- 6 Этапы ведения переговоров:
  - а) налаживание контакта;
  - б) прием информации (техника слушания, понимание видения проблемы партнером);
  - в) передача информации (объяснение своего видения проблемы партнеру, стиль ведения беседы, «трудные» типы слушателей);
  - г) движение к согласию (конкретизация проблемы, обсуждение вариантов решения проблемы, методы аргументации, манипуляции и противодействие им, причины сопротивления и способы его преодоления);
  - д) принятие решения;
  - е) завершение переговоров.
- 7 Стили ведения переговоров:
  - а) жесткий стиль (ультимативная тактика, тактика выжимания уступок, противодействие тактике жесткого стиля);

- б) мягкий стиль (сущность и условия применения, прием самокритики, методика «поглощения стрел», методика улаживания инцидента, техника мягкого критического замечания);
  - в) торговый стиль (особенности и область применения, позиционный торг: схема, планирование, приемы; имитация мягкого стиля);
  - г) сотруднический стиль (основные правила метода принципиальных переговоров: отделение человека от проблемы; учет интересов, а не позиций; использование взаимовыгодных вариантов; использование объективных критериев);
  - д) переговоры в ситуации острого конфликта («информационная ловушка», «лакомый кусок», «срыв сценария»).
- 8 Медиация как форма разрешения конфликтов:
- а) характеристика процесса медиации;
  - б) функции медиатора;
  - в) стадии медиации (вступительное слово, представление сторон, «вентиляция эмоций», формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации, этап пост-конфликта);
  - г) работа медиатора по разрешению конфликта в организации.

### **Вопросы и задания**

- 1 Способы создания благоприятного климата во время переговоров.
- 2 Что способствует, а что препятствует налаживанию контакта?
- 3 Какие Вы знаете техники слушания?
- 4 Назовите «трудные» типы слушателей.
- 5 Назовите основные методы аргументации.
- 6 Какие манипуляции могут использоваться в переговорах?
- 7 Назовите основные стили ведения переговоров в конфликтных ситуациях. Как выбрать наиболее эффективный стиль?
- 8 Тактика поведения в ситуации острого конфликта.
- 9 Что такое медиация? В чем состоят ее особенности? Перспективы развития медиаторства в России.
- 10 **Составьте обязательный конспект № 4** по теме «Методы и тактики аргументирования» (ОК-4) [2, с. 88].
- 11 **Тренинговое упражнение** на развитие способности к пониманию между людьми. Выполняется парами студентов. 1) Необходимо встать

(сесть) спиной к спине и вести оживленный диалог о чем-то важном в течение 2–3 минут. Оборачиваться нельзя. Затем обменяться впечатлениями. 2) Один участник садится на стул, другой продолжает стоять. Вновь вступить в диалог. В течение 2–3 минут говорить о своих проблемах, затем поменяться местами и продолжить беседу. 3) Установить зрительный контакт, пообщаться без слов в течение 2–3 минут. Затем обменяться впечатлениями, ощущениями. Пары могут меняться после каждого задания произвольно или по желанию [1].

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Моя тактика ведения переговоров» [2, с. 101].

### **Практическое занятие № 6**

Тема: «Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных» (2 часа – очная форма обучения, 1 час – заочная форма обучения)

#### **План**

- 1 Особенности этикета руководителя по отношению к подчиненным.
- 2 Правила отдачи распоряжений.
- 3 Особенности этикета подчиненных по отношению к руководителю.
- 4 Десять золотых правил организации рабочего дня.
- 5 12 принципов ведения дел в России.

#### **Вопросы и задания**

- 1 Какие правила этикета должен соблюдать руководитель в общении с подчиненными?
- 2 Какие правила этикета должны соблюдать подчиненные в общении со своим руководителем?
- 3 Назовите основные правила организации рабочего дня.
- 4 **Составьте обязательный конспект № 5** по теме «Особенности делового взаимодействия в российских организациях» (ОК-5) [13, с. 20].
- 5 **Тренинговое упражнение** на применение разных позиций (по транзакционному анализу) в общении руководителя с подчиненным. Студент, играющий роль руководителя, должен составить диалог с «опоздавшим на работу» сотрудником с различных позиций: «сверху» – позиция «родителя»; «рядом» – позиция «взрослого»; «снизу» – позиция «дитя».

- 6 Разберите проблемную ситуацию и ответьте на вопрос: «Как вы поступите в данной ситуации?» **Ситуация.** Вы еще плохо знаете сотрудников организации, сотрудники также 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.

### **Психолого-педагогическая диагностика**

- 1 Тест «Умеете ли Вы влиять на других людей?» [2, с. 164].
- 2 Тест «Можете ли Вы быть руководителем?» [13, с. 17].

### **Практическое занятие № 7**

Тема: «Конфликты в деловом общении» (2 часа – очная форма обучения, 2 час – заочная форма обучения)

#### **План**

- 1 Понятие конфликта.
- 2 Стороны конфликта: субъект, объект, участники.
- 3 Типология конфликтов.
- 4 Основные стадии развития конфликта.
  - 1.1 Предконфликтная стадия.
  - 1.2 Собственно конфликт.
  - 1.3 Разрешение конфликта.
  - 1.4 Послеконфликтная стадия.
- 5 Основные способы разрешения конфликтов в деловом общении.
- 6 Стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу).

### **Вопросы и задания**

- 1 Что такое конфликт?
- 2 Охарактеризуйте стороны конфликта.
- 3 Назовите основные виды конфликтов.
- 4 Охарактеризуйте основные стадии развития конфликта.
- 5 Рассмотрите основные способы разрешения конфликтов в деловом общении.
- 6 Чем завершение конфликта отличается от разрешения?

- 7 **Составьте обязательный конспект №6** по теме: «Методы урегулирования межличностных конфликтов: метод «выхода чувств»; метод «положительного отношения к личности»; метод вмешательства третьего; прием «обнаженная агрессия»; прием «принудительного слушания оппонента»; обмен позиций; расширение духовного горизонта спорящих» (ОК-6).
- 8 Разберите проблемную ситуацию и ответьте на вопрос: «Как отреагируете в данном случае?».

**Ситуация.** Вы недавно назначены заместителем директора. В школе напряженная обстановка, так как идет подготовка к аттестации. Учителя не успевают оформлять документацию. Во время посещения бассейна, Вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но Вы находите ее совершенно здоровой, она активно плавает на соседней дорожке.

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Стратегии поведения в конфликте К. Томаса» [2, с. 234].

### **Практическое занятие № 8**

Тема: «Этикет составления корреспонденции и ведения телефонных переговоров» (2 часа – очная форма обучения,  
1 часа – заочная форма обучения)

#### **План**

- 1 Правила оформления деловой корреспонденции. Практические задания на составление деловой корреспонденции.
- 2 Правила ведения телефонных переговоров. Образцы бланков для секретаря: для подготовки телефонного звонка, для ведения разговора.

### **Вопросы и задания**

- 1 Назовите основные правила оформления деловой корреспонденции.
- 2 Назовите основные правила ведения телефонных переговоров.
- 3 **Составьте обязательный конспект №7** по теме: «Правила ведения электронной переписки в деловом этикете» (ОК-7).
- 4 **Тренинговое упражнение.** Внимательно прочитайте ответы на телефонные звонки и определите степень их соответствия этикету делового телефонного разговора.

- а) «Доброе утро, фирма «Пилот», у телефона Игорь Смирнов, чем могу Вам помочь?»;
- б) «Извините, я этим не занимаюсь. Вам нужно позвонить в отдел заказов»;
- в) «Госпожа Данилова вышла. Ей что-нибудь передать?»;
- г) «Спасибо Вам за заказ»;
- д) «Я не работаю в этом отделе, поэтому ничем не могу Вам помочь»;
- е) «Доброе утро, отдел обслуживания»;
- ж) «Я действительно не знаю, почему наш сотрудник не перезвонил Вам». А Вы не пробовали сами позвонить ему еще раз?»;
- и) «Извините, что я заставил Вас так долго ждать. Я уверен, что мы сможем решить Вашу проблему прямо сейчас. Итак, что у Вас случилось?»;
- к) «Позвольте еще раз посмотреть Ваш заказ. Я хочу убедиться, что мы ничего не пропустили»;
- л) «Кого Вы ждете?»;
- м) «Спасибо за звонок»;
- н) «Господин Иванов, извините, что Вам прислали не тот материал, но я записал заказ сразу же, как Вы мне его передали»;

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Уровень развития умения слушать» [5, с. 151].

### **Практическое занятие № 9**

Тема: «Национальные особенности делового общения» (2 часа – очная форма обучения, 1 часа – заочная форма обучения)

#### **План**

- 1 Национальное и межнациональное деловое общение.
- 2 Особенности делового общения в разных странах.
  - 2.1 Особенности делового общения в США.
  - 2.2 Особенности делового общения в европейских странах.
  - 2.3 Особенности делового общения в Японии, Китае, Корее.
  - 2.4 Особенности делового общения в мусульманских странах.

### **Вопросы и задания**

- 1 Зачем необходимо знать различия этики межнационального делового общения?
- 2 **Составьте сравнительную таблицу** основных различий этики делового общения в странах США, Европы, Азии, Востока и России.
- 3 **Составьте обязательный конспект №8** по особенностям делового общения в конкретной стране (на ваш выбор) (**ОК-8**).
- 4 **Тренинговое упражнение** на развитие невербальных средств общения, для преодоления терминологического барьера. Свободно общаясь друг с другом, два человека должны обязательно использовать самые разнообразные жесты, причем как можно более активно. Группа следит за тем, чтобы жесты выглядели естественными для темы разговора и ситуации [1]. Затем упражнение усложняется: нужно обсудить ситуацию без слов, с помощью жестов, представив, что Вы говорите с партнером на разных языках.

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Хорошо ли Вы разбираетесь в людях?» [2, с. 273].

### **Практическое занятие № 10**

Тема: «Имидж делового человека» (2 часа – очная форма обучения)

#### **План**

- 1 Понятие «имидж», его основные компоненты.
- 2 Этикетные модели поведения делового человека.
- 3 Телесный имидж и его компоненты: осанка, голова и шея, плечи, походка, лицо, мимика, взгляд, улыбка.
- 4 Культура внешности: одежда, аксессуары, украшения, макияж.
- 5 Особенности имиджа деловой женщины.
- 6 Особенности имиджа делового мужчины.
- 7 Визитные карточки.

### **Вопросы и задания**

- 1 Что такое имидж? Назовите его основные компоненты.
- 2 Опишите этикетные и стратегические модели поведения.
- 3 Каковы критерии выбора модели поведения?

- 4 Охарактеризуйте основные компоненты телесного имиджа и их роль в восприятии человека окружающими.
- 5 Какого стиля в одежде должен придерживаться деловой человек?
- 6 **Составьте обязательный конспект № 9** по теме «Имидж деловой женщины (мужчины)» (ОК-9).
- 7 **Задание:** разработать макет своей визитной карточки.
- 8 **Тренинговое упражнение** на выработку этикетных моделей поведения. Необходимо отреагировать на предложенные ситуации в различных стилях: агрессивном, неуверенном, этикетном. Ситуации: 1) Ваш друг забыл вернуть Вам деньги, взятые в долг на 1 месяц, хотя прошло уже 3 месяца. Потребуйте вернуть их. 2) Друг разговорился, а Вам пора уходить. 3) Ваш товарищ устроил Вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив Вас. 4) Люди, сидящие сзади Вас в кинотеатре, мешают Вам громким разговором. 5) Друг рассказывает в компании сомнительные истории о Вас. Все студенты должны принять участие в выполнении упражнения, обязательен ролевой обмен [1].

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест «Уверены ли Вы в себе?» [2, с. 131].

### **Практическое занятие № 11**

Тема: «Столовый этикет и его роль в деловом общении» (2 часа)

#### **План**

- 1 Столовый этикет в деловом общении.
- 2 Особенности проведения неофициальных встреч с деловыми партнерами.
- 3 Банкетный этикет.
- 4 Столовые приборы и их предназначение.
- 5 Застольные манеры.

#### **Вопросы и задания**

- 1 Зачем деловому человеку знание столового этикета?
- 2 В чем отличие формальных отношений в организации от неформальных?
- 3 Каковы цели организации неофициальных встреч с деловыми партнерами?



- 4 Рассмотрите виды банкетного этикета и особенности поведения на них: банкет – шведский стол, банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-чай, комбинированный банкет.
- 5 Как правильно пользоваться различными столовыми приборами?
- 6 Какие застольные манеры и правила поведения, связанные с приемом пищи вы усвоили?
- 7 **Составьте обязательный конспект №10** по теме «Этикет делового человека в ресторане» (ОК- 10).

### **Психолого-педагогическая диагностика**

Тест на знание столового этикета.

- 1 Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
- 2 Что нужно сделать с полотняной салфеткой при посадке за стол и после окончания приема пищи?
- 3 Какими приборами Вы воспользуетесь сначала: дальними от тарелки или ближайшими?
- 4 Как необходимо держать руки во время обеда?
- 5 Как правильно есть хлеб за столом?
- 6 Как правильно есть за столом бутерброды?
- 7 Как нужно есть суп?
- 8 Зачем на праздничном столе иногда ставят маленькие мисочки с водой и ломтиком лимона?
- 9 Как поступить, если вам захотелось попробовать блюдо, стоящее далеко от вас?
- 10 Можно ли критиковать угощения, приготовленные хозяйкой?

### **Задание для подготовки к рубежному контролю № 2.**

#### **Ответить на вопросы**

- 1 Будущий начальник говорит: «Слушаю Вас», – и при этом пишет (или читает). Начнете ли Вы говорить?
- 2 Какой рукой принято вручать визитную карточку?
- 3 Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?

- 4 Кто должен первым приветствовать партнера при встрече: начальник (мужчина) или его подчиненная?
- 5 Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых мужчин?
- 6 Влияет ли одежда на деловой успех?
- 7 Что можно положить в наружный карман пиджака: ручку, карандаш, расческу?
- 8 Повышает или понижает престиж делового человека перстень на его руке?
- 9 Какой силуэт мужской одежды престижен: расширяющийся книзу или кверху?
- 10 Облегчают ли шутки взаимопонимание с малознакомым собеседником?
- 11 Какая женская одежда наиболее подходит для работы в офисе (платье, костюм, блузка с юбкой, брюки)?
- 12 Косметика на лице деловой женщины должна быть заметна с близкого или среднего расстояния?
- 13 Какого цвета рубашку и галстук мужчина должен надевать на деловой прием?
- 14 Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?
- 15 Должен ли мужчина снимать головной убор, входя в лифт административного здания?
- 16 Вы не услышали ничего интересного в деловой беседе. Сделаете ли Вы какие-либо записи в своем блокноте?
- 17 Обязательно ли вручать визитную карточку при знакомстве с деловым партнером?
- 18 Когда при деловой встрече не рекомендуется смотреть на часы?
- 19 Кто из телефонных собеседников равного статуса имеет преимущественное право дать знак к окончанию разговора?
- 20 Как сказывается на выступлении принятие успокоительных таблеток?
- 21 Как влияет на имидж ношение очков?
- 22 Какой атрибут должен быть в руках при встрече незнакомой делегации?
- 23 Какие предметы для приезжих могут появиться в руках людей, встречающих делегацию, исходя из прогноза погоды?

- 24 Какова наилучшая реакция на нетактичное высказывание участника переговоров в Ваш адрес?
- 25 Личность партнера или обсуждаемая проблема – на что следует делать упор в переговорах?
- 26 Кто имеет преимущество пройти первым, если деловые люди одинакового пола и статуса одновременно подошли к двери?
- 27 Как Вы внешне отреагируете на опоздание партнера?
- 28 Где во время переговоров должны находиться руки собеседников?

## **Практическое занятие № 12**

### **Рубежный контроль № 2**

1 час – для очной формы обучения (по вопросам к практическим занятиям № 4–11 и тесту № 2).

#### **Методические указания к написанию рефератов и их примерная тематика**

Подготовка и написание работы имеют целью углубить, систематизировать, закрепить полученные студентами теоретические знания в области изучаемых предметов, систематизировать навыки применения теоретических знаний при анализе общественных явлений. Структура реферата включает в себя:

– **титульный лист** с указанием министерства принадлежности вуза, названия высшего учебного заведения, кафедры, темы реферата, исполнителя (студента), преподавателя, которому сдана работа на проверку, даты сдачи работы, оценки и подписи преподавателя;

– **содержание** с указанием плана работы, который должен содержать введение, название основных разделов (параграфов) работы, заключение, список литературы и нумерации страниц;

– **введение**, в котором определяются цель и задачи исследования, его актуальность, степень разработанности выбранной темы;

– **основной текст**, в котором раскрывается основное содержание плана. Подбор глав должен быть направлен на рассмотрение и раскрытие основных положений выбранной темы; демонстрацию автором навыков подбора, структурирования, изложения и критического анализа материала по конкретной теме; выявление собственного мнения, сформированного на основе работы с источниками и литературой. Обязательными являются

ссылки на авторов, чьи позиции, мнения, информация использованы в реферате. *Образец:* «Концепция – это совокупность основных идей, определенная трактовка, основная точка зрения на какое-либо явление или совокупность явлений» [2, с. 13], где 2 – номер книги из списка используемой литературы, а с. 13 – страница, на которой эта часть текста расположена;

– **заключение**, где формируются доказательные выводы на основании содержания исследуемого автором материала;

– **список литературы** не должен быть слишком обширным, однако его не обязательно ограничивать включением только тех источников, из которых приведены цитаты.

В реферате могут быть использованы приложения (архивные документы, фотографии, схемы, образцы документов, таблицы, графики и т. д.), иллюстрирующие излагаемый материал. Текст работы должен быть напечатан на компьютере на одной стороне белого листа бумаги формата А4 через 1,5 интервала, шрифтом TimesNewRoman, размер 14. Каждая страница текста и приложений должна иметь поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее по 15 мм. Объем реферата составляет 10–15 машинописных страниц. Подготовленная работа сдается на кафедру или преподавателю.

### **Примерная тематика рефератов**

- 1 Конфликты в социально-педагогическом процессе: понятие, типология, причины, способы разрешения.
- 2 Духовно-нравственные ценности – основа деятельности педагога.
- 3 Транзакционный анализ и его применение в деловом общении.
- 4 Технология педагогического общения.
- 5 Раппорт и подстройка как элементы эффективного общения.
- 6 Техника постановки вопросов в деловом общении.
- 7 Внешние проявления психологических типов людей и учет их индивидуальных особенностей в деловом общении.
- 8 Физиогномика и ее роль в эффективном общении.
- 9 Татуировка в имидже делового человека.
- 10 Применение сленга в деловом общении.
- 11 Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
- 12 Невербальные особенности в процессе делового общения.

- 13 Преодоление барьеров в общении между людьми.
- 14 Уровни профессионально-педагогического общения.
- 15 Манипуляции в профессионально-педагогическом общении.
- 16 Презентации и публичные выступления.
- 17 Функции речевого поведения.
- 18 Современная деловая одежда.
- 19 Дипломатический этикет.
- 20 Культура спора.
- 21 Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных.
- 22 Этикет составления деловой корреспонденции.
- 23 Этикет ведения телефонных переговоров.
- 24 Организация и проведение деловой беседы.
- 25 Оформление служебного помещения.
- 26 Особенности делового общения в какой-либо стране (на выбор).
- 27 Национальные и социальные различия в поведении людей.
- 28 Телесный имидж человека.
- 29 Имидж деловой женщины.
- 30 Имидж делового мужчины.

### **Методические указания к презентации**

**Презентация** (от лат. *Praesento* – «представление») – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т. п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Презентация может представлять собой сочетание текста, гипертекстовых ссылок, компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда (но не обязательно всё вместе), которые организованы в единую среду. Кроме того, презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, организованную для удобного восприятия информации. Отличительной особенностью презентации является её интерактивность, то есть создаваемая для пользователя возможность взаимодействия через элементы управления.

Презентация разрабатывается в программе MS Power Point. Количество кадров презентации студент определяет самостоятельно, однако содержа-

тельная часть презентации (кадры 3...n) должна содержать не менее 12 кадров. Тематика презентаций соответствует изучаемым темам или темам рефератов.

### **Методические указания к выполнению контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения)**

Целью написания контрольной работы является углубленное изучение тем курса «Этика делового общения», развитие навыков самообразования.

#### **Требования к контрольной работе**

- 1 При изучении курса необходимо выполнить контрольную работу на предложенные темы.
- 2 Работа оценивается от 5 до 20 баллов.
- 3 Содержание контрольной работы должно раскрывать ее тему в полной мере и в соответствии с разработанным планом.
- 4 План должен иметь не менее трех основных разделов: введение, основная часть, заключение. Во введении необходимо обозначить актуальность проблемы, цель и задачи контрольной работы. В основной части раскрывается содержание темы. В заключении делаются выводы о проведенной работе, о достижении цели и решении задач.
- 5 Контрольная работа оформляется на листах формата А4, в печатном виде, объем: 8–15 страниц. Текст печатается 14 кеглем, с 1,5 интервалом.
- 6 Материалы контрольной работы можно использовать в ходе семинарских занятий.

#### **Примерный перечень тем контрольных работ**

- 1 Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
- 2 Преодоление барьеров в общении между людьми.
- 3 Функции профессионально-педагогического общения.
- 4 Уровни профессионально-педагогического общения.
- 5 Манипуляции в общении.
- 6 Транзакционный анализ общения.
- 7 Современные виды этикета.

- 8 Речевой этикет в деловом общении. Особенности публичной речи.
- 9 Функции и коммуникативные особенности речевого поведения.
- 10 Правила и принципы делового общения.
- 11 Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных.
- 12 Конфликты в деловом общении.
- 13 Этикет составления деловой корреспонденции.
- 14 Этикет ведения телефонных переговоров в деловом общении.
- 15 Организация и проведение деловой беседы.
- 16 Стили ведения переговоров в деловом общении.
- 17 Особенности делового общения в России (или любой другой стране, на выбор студента).
- 18 Имидж делового человека.
- 19 Телесный имидж и его компоненты.
- 20 Этикет деловой женщины-руководителя.
- 21 Столовый этикет в деловом общении.

### **Вопросы для зачета**

- 1 Понятия общение, «педагогическое общение». Стили педагогического общения.
- 2 Функции педагогического общения.
- 3 Уровни профессионально-педагогического общения. Характеристика уровней.
- 4 Манипуляции в общении. Основные типы манипуляторов.
- 5 Транзакционный анализ общения.
- 6 Культура речи. Речевой этикет. Законы публичной речи.
- 7 Функции речевого поведения: самопрезентационная, мотивационная, психотерапевтическая.
- 8 Коммуникативные особенности речевого поведения: импровизационность, диалогизм.
- 9 Понятия «этика», «этикет», «деловое общение». Правила делового общения. Принципы делового общения.
- 10 Этика делового общения в отношениях руководителя и подчиненных.
- 11 Основные противоречия в социально-педагогическом процессе. Причины возникновения и способы урегулирования конфликтов в социально-педагогическом процессе

- 12 Конфликты в деловом общении: понятие, стороны, типология конфликтов.
- 13 Основные стадии развития конфликта в деловом взаимодействии.
- 14 Основные способы разрешения конфликтов в деловом общении.
- 15 Стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу).
- 16 Правила оформления деловой корреспонденции.
- 17 Правила ведения телефонных переговоров в деловом общении.
- 18 Подготовка и проведение деловой беседы.
- 19 Этапы ведения переговоров в деловом общении.
- 20 Стили ведения переговоров в деловом общении.
- 21 Медиация как форма разрешения конфликтов в деловом общении.
- 22 Национальные особенности делового общения.
- 23 Имидж делового человека, его основные компоненты.
- 24 Этикетные модели поведения делового человека.
- 25 Телесный имидж и его компоненты.
- 26 Особенности имиджа деловой женщины и делового мужчины.
- 27 Столовый этикет в деловом общении.

### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

- 1 Аминов И. И. Психология делового общения : учеб. пособие / И. И. Аминов. – Москва : Омега-Л, 2006. – 304 с.
- 2 Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – Москва : Юрайт, 2020. – 463 с.
- 3 Ковалев В. Н. Сборник ситуационных задач по конфликтологии / В. Н. Ковалев, Н. Н. Лопатина, Д. Н. Лебеденко. – Севастополь : Изд-во СФ МГУ, 2013. – 91 с.
- 4 Козырев Г. И. Конфликтология : учебник / Г. И. Козырев. – Москва : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 304 с.
- 5 Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. – Санкт-Петербург : Изд-во «Лань», 1999. – 448 с.
- 6 Курочкина И. А. Педагогическая конфликтология : учеб. пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. – Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. – 229 с.



- 7 Лобанов А. А. Основы профессионально-педагогического общения : учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений / А. А. Лобанов. – 2-е изд, стер. – Москва : ИЦ Академия, 2004. – 189, [1] с. : ил.
- 8 Мунин А. Н. Деловое общение : курс лекций / А. Н. Мунин. – 2-е изд. – Москва : Флинта: МОУ ВПО МПСИ, 2016. – 410 с. // Консультант студента : электронно-библиотечная система. – URL: [http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN 9785976501256..html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN%209785976501256.html). (дата обращения: 30.04.2020).
- 9 Ниренберг Д. Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Карлоро. – Москва : Изд-во «Сада», 1992.
- 10 Шарипов Ф. В. Педагогический менеджмент : учебное пособие / Ф. В. Шарипов. – Москва : Логос, 2014 // Консультант студента : электронно-библиотечная система. – URL: [http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN 9785976501256..html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN%209785976501256.html). (дата обращения: 30.04.2020).
- 11 Питюков В. Ю. Основы педагогической технологии / В. Ю. Питюков. – Москва : Роспедагентство, 1997. – 176 с.
- 12 Тестовые задания по педагогическим дисциплинам. Методические рекомендации по контролю качества знаний / сост. Е. М. Захарова. – Курган, 2008. – 27 с.
- 13 Фионова Л. Р. Этика делового общения : учеб. пособие / Л. Р. Фионова. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2010. – 126 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Планы практических занятий.....	5
2 Методические указания к написанию рефератов и их примерная тематика.....	19
3 Методические указания к презентации.....	21
4 Методические указания к выполнению контрольной работы.....	22
5 Вопросы для зачета.....	23
6 Библиографический список.....	24

Захарова Елена Михайловна

## **ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Методические рекомендации  
к выполнению практических занятий  
для студентов направлений подготовки  
44.04.01, 44.03.02

Редактор Е. Н. Моторина

---

Подписано в печать 05.03.21	Формат 60x84 1/ 16	Бумага 80 г/м <sup>2</sup>
Печать цифровая	Усл. печ. л. 1.75	Уч.-изд. л. 1.75
Заказ № 29	Тираж 25	

---

Библиотечно-издательский центр КГУ.  
640020, г. Курган, ул. Советская, 63/4.  
Курганский государственный университет.