

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Учреждение образования
«Витебский государственный технологический университет»

Этика бизнеса и делового общения

Методические указания к практическим занятиям
для студентов специальности 1-27 01 01-16
«Экономика и организация производства (легкая промышленность)»

Витебск
2018

УДК 174(075.8)

Составитель:

И. П. Сысоев

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом
УО «ВГТУ». Протокол №7 от 27.10.2017.

Этика бизнеса и делового общения : методические указания к практическим занятиям / сост. И. П. Сысоев. – Витебск : УО «ВГТУ», 2018. – 103 с.

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Этика бизнеса и делового общения» способствуют пониманию и восприятию студентами этических аспектов ведения бизнеса, формированию навыков принятия решений в этически неоднозначных, сложных ситуациях, повышению уровня социальной ответственности за результаты реализуемых решений.

УДК 174(075.8)

© УО «ВГТУ», 2018

Содержание

Темы, методические указания и задания к проведению практических занятий	4
Тема 1. Основные понятия этики деловых отношений	4
Практическое занятие 1	4
Практическое занятие 2	12
Практическое занятие 3	18
Тема 2. Нравственный аспект деловых отношений	24
Практическое занятие 4	24
Практическое занятие 5, 6	30
Практическое занятие 7	34
Тема 3. Этикет как регулятор межличностных отношений	40
Практическое занятие 8	40
Тема 4. Этикет делового общения	45
Практическое занятие 9, 10	45
Тема 5. Деловой протокол	51
Практическое занятие 11	51
Практическое занятие 12, 13	55
Тема 6. Вербальные и невербальные средства делового общения	57
Практическое занятие 14	57
Тема 7. Международный деловой этикет и дипломатический протокол: национальные особенности общения	63
Практическое занятие 15	63
Тема 8. Внешний облик и манеры поведения делового человека	67
Практическое занятие 16	67
Тема 9. Технологии формирования культуры делового человека: отечественный и зарубежный опыт	77
Практическое занятие 17	77
Контрольный тест к зачету	82
Глоссарий	87
Темы рефератов	101
Список рекомендуемой литературы	102

ТЕМЫ, МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ЗАДАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Основные понятия этики деловых отношений

Практическое занятие 1

Вопросы

1. Сущность и значение этики и морали.
2. Нравственная культура общества и ее значение.

Изучить по теме

1. Сравните понятия «этика», «мораль», «нравственность».
2. Дайте интерпретацию понятия «закон человечности»; согласны ли вы с таким определением морали?
3. Попробуйте определить мораль самостоятельно.
4. Конкретизируйте систему факторов, определявших возникновение этики.
5. Как вы считаете, какое значение имеет этика для личности?
6. Какие принципы задают направление нравственной деятельности?
7. Какие высшие моральные ценности являются верховным регулятором морального поведения, чувств и мыслей?
8. В чем реализуется, как форма общественного сознания, нравственная культура?
9. Опишите нравственную культуру как явление историческое.
10. На каких уровнях функционирует нравственная культура?
11. Формирование нравственной культуры.
12. В каких направлениях осуществляется нравственное воспитание?
13. Опишите основные методы нравственного воспитания.
14. Особенности формирования нравственной культуры в современном белорусском обществе.
15. Охарактеризуйте значение этики в Вашей профессиональной деятельности.

Выполнить задание по вариантам

1. Внимательно, вдумчиво прочитайте высказывание.
2. Определите основную мысль этого высказывания.
3. Сформулируйте своё отношение к данным точкам зрения.
4. Укажите высказывание, которое вызвало у вас наибольший интерес, с которым вы больше всего согласны. Мотивируйте свой ответ.
5. Укажите высказывание, которое не нашло отклика в вашей душе или вызвало противоречивые чувства, либо вы с ним не согласны. Мотивируйте свой ответ.
6. В конце работы обязательно сделайте вывод, этические воззрения какого периода кажутся вам наиболее приемлемыми или интересными.
7. Каждое задание выполняется в письменной форме.

Вариант	1	2	3	4	5	6	7
№ высказывания	1; 8; 15; 22; 29	2; 9; 16; 23; 30	3; 10; 17; 24; 31	4; 11; 18; 25; 32	5; 12; 19; 26; 33	6; 13; 20; 27; 34	7; 14; 21; 28; 35

1. «Мы берём на хранение чужие мысли и знания, только и всего. Нужно, однако, сделать их собственными. Мы уподобляемся человеку, который, нуждаясь в огне, отправился за ним к соседу и, найдя у него прекрасный, яркий огонь, стал греться у чужого очага, забыв о своём намерении разжечь очаг у себя дома.... И если можно быть учёными чужой учёностью, то мудрыми мы можем быть лишь собственной мудростью» (М. Монтень).

2. «Созерцательная деятельность разума ... отличается значительностью, существует ради себя самой, не стремится ни к какой внешней цели и заключает в себе одной ей свойственное наслаждение, которое усиливается энергией; если она, сверх того, является самой удовлетворённой, заключающую в себе покой и лишённую треволнений, насколько это возможно человеку, то она и есть истинное блаженство для человека» (Аристотель).

3. «Бог ... есть первая причина, приводящая в движение как естественные причины, так и причины доброй воли. Подобно тому, как, приводя в движение естественные причины, он не вызывает того, чтобы их акты утратили естественный характер. Точно так же, сообщая движения причинам доброй воли, он не ликвидирует добровольности вызываемых им действий, а скорее вызывает эту добровольность, ибо Бог в каждой вещи действует в соответствии с её особенностью» (Ф. Аквинский).

4. «Если я говорю языками человеческими и ангельскими, а любви не имею, то я – медь звенящая. Если имею дар пророчества, имею всякое познание и веру, но не имею любви – то я ничто. И даже если я раздам всё своё имущество, а тело своё отдам на сожжение, но не имею любви – то я ничто».

5. «Любовь долго терпит, милосердствует, любовь не завидует, не превозносится, не гордится, не бесчинствует, не ищет своего и не раздражается, не мыслит зла и не радуется неправде, а порадуется истине, всё покрывает, всему верит, всего надеется, всё переносит. Любовь никогда не престаёт, хотя и пророчества прекратятся, и языки умолкнут, и знание упразднится».

6. «Благодать Господа нашего Иисуса Христа с вами, и любовь моя со всеми вами во Христе Иисусе. Аминь» (Апостол Павел).

7. «Идеал служит первообразом для всестороннего определения подражаний ему, у нас нет иного руководства для наших поступков, кроме поведения этого божественного в нас, с которым мы сравниваем себя, оцениваем себя таким образом и улучшаемся, никогда, однако, не имея возможности стать на один уровень с ним. Идеалы дают руководство к разуму, который нуждается в понятии совершенного представителя своего рода, чтобы оценить и измерять соответственно этому понятию степень и недостатки несовершенного» (И. Кант).

8. «Нравственность есть идея свободы... Нравственность есть иногда понятие свободы, ставшее наличным миром и природой самосознания» (Гегель).

9. «Внутреннее основание и безусловное начало нравственной деятельности есть без сомнения любовь» (В. С. Соловьев).

10. «...мы утверждаем, что всякая теория морали являлась до сих пор продуктом данного экономического развития общества. Мораль истинно человеческая станет возможной лишь на такой ступени развития общества, когда не только будет уничтожена противоположность классов, но и изгладится след её из практической жизни» (К. Маркс).

11. «Мораль есть тормоз на пути развития человеческой личности. Мораль – удел плебеев и рабов и является порождением рабской зависимости. Существуют два типа морали: мораль господ и мораль рабов. Все действия и поступки человека складываются благодаря тому типу морали, к которому он принадлежит... Добро и зло – понятия относительные, это чисто человеческие мерки» (Ф. Ницше).

12. «Человек научается не только своими современниками, но ещё больше из опыта протекших столетий и тысячелетий и вполне зависит от них в своих мыслях, чувствах и воле» (Х. Штейнталь, М. Лацарус).

13. «Если этика – учение о моральных нормах общества, то не окажется ли, что этические нормы ведут к унификации человеческой личности, – размышляет студент К. – Не является ли в таком случае этика средством для отбора тех качеств, которые полезны обществу, остальные – долой?» Ваше мнение по этому поводу?

14. «Не считаете ли вы, что этика – порождение человеческой слабости, так как она подменяет формирование собственных взглядов готовыми штампами?» – такой вопрос задал студент преподавателю. Что бы вы ответили ему?

15. Как вы оцениваете высказывание А. Швейцера о том, что этика – это безгранично расширенная ответственность перед всем живущим?

16. В «Бхагавадгите» говорится: «Всегда совершай должные дела без привязанности, ибо человек, совершающий дела без привязанности, достигает высшего... Лучше своя дхарма (даже) с недостатком, нежели хорошо выполненная чужая; лучше смерть в своей дхарме: чужая дхарма опасна». В чём, на ваш взгляд, смысл этих высказываний? Сохраняют ли они актуальность в современных условиях?

17. В трактате «Дао дэ Цзин» сказано: «Кто посвящает себя Дао – с каждым днём уменьшает. Уменьшает и уменьшает до тех пор, пока не достигнет недеяния... Чтобы владеть Поднебесной, постоянно осуществляй не служение (бездействие)». В чём состоит принцип недеяния? Что в нём общего с нравственными ценностями буддизма?

18. Известно библейское изречение: «И так во всём, как хотите, чтобы поступали с вами люди, так поступайте и вы с ними...» Этот принцип, известный на протяжении всей истории человечества, носит название «золотого правила» нравственности. Почему это – «золотое правило»? Готовы ли вы сами в общении с людьми следовать ему и насколько считаете это целесообразным в наши дни?

19. Согласны ли вы со следующими мыслями Аристотеля: «Счастье – это начало в том смысле, что все мы ради него делаем всё остальное»; «Счастье – это определённого качества деятельность души сообразно добродетели?»

20. Р. Оуэн на вопрос «В чём состоит счастье человека?» отвечал: «В приятных ощущениях или в умеренном удовлетворении всех его естественных потребностей». Совпадает ли его утверждение с вашим представлением о счастье? Как называется такое понимание счастья?

21. Могло бы способствовать разрешению современных общественных коллизий утверждение Н. Г. Чернышевского о том, что правильно понятый общий интерес есть основа личного блага каждого? А мнение французских сторонников «разумного эгоизма», что правильно понятый личный интерес есть основа общего блага всех? Почему это – «разумный эгоизм»? Какая из двух точек зрения кажется вам более справедливой и подходящей для современных условий и почему?

22. И. Кант сформулировал знаменитый тезис: «Во всём сотворённом всё что угодно и для чего угодно может быть употреблено всего лишь как средство; только человек ... есть цель сама по себе». Что означает этот тезис?

23. Как вы объясняете следующее определение Гегеля: «Суть моральности выражает принцип: рассматривай себя в своей практической деятельности как свободное существо»? Как здесь выражено так называемое «золотое правило»?

24. На каком принципе человеческих отношений базируется следующее утверждение А. Шопенгауэра: «Истина же такова: мы должны быть несчастны, и мы несчастны. При этом главный источник самых серьёзных зол, постигающих человека, это сам человек: человек человеку волк. Кто твёрдо помнит это, для того мир представляется как некий ад, который тем ужаснее дантовского ада, что здесь один человек должен быть дьяволом для другого». Какие аргументы, по вашему мнению, лежат в его основе? Какие контраргументы вы могли бы привести?

25. «Успех и неудача суть первые категории жизни» (Дж. Дьюи). Позицию какого этического направления выражает это высказывание?

26. Почему для создания подлинных человеческих отношений и обществу, или личности, как считает К. Г. Юнг, необходимо «признание собственного несовершенства»? В чём парадоксальность этого требования?

27. И. Канту принадлежат знаменитые слова: «Две вещи наполняют душу всегда новым и всё более сильным удивлением и благоговением – это звёздное небо над мной и моральный закон во мне». Как вы думаете, почему «моральный закон во мне» может наполнять душу таким же благоговением и удивлением, как и звёздное небо?

28. Какие противоречия морального сознания отражены в следующих положениях: «Вижу и одобряю лучшее, но следую худшему» (Сократ) и «Благими намерениями вымощена дорога в ад»? Какое место в них отводится мотивации поведения? Что больше свидетельствует о нравственном облике личности – её

поступки или мотивы этих поступков? Какую роль в нравственной оценке личности играет понимание мотивов её поведения?

29. Как вы думаете, что дало основание Ф. Ницше утверждать: «Жизнь в сопровождении морали невыносима»?

30. Противоречивость морального сознания была подмечена ещё древне-китайскими мыслителями. Так, Лао-цзы утверждал: «Добрый человек – учитель недоброго человека»; «О несчастье! Оно является опорой счастья. О счастье! В нём притаилось несчастье»; «Справедливость снова превращается в хитрость, добро снова превращается в зло». Объясните, как вы понимаете эти противоречия.

31. Можно ли быть нравственным, не имея идеала? Может ли человек быть идеалом для самого себя? Может ли вообще быть идеалом реальный человек?

32. Прокомментируйте данные утверждения:

– английский философ Ф. Бэкон: «Мы можем столько, сколько знаем. Мы знаем столько, сколько помним»;

– французский просветитель Ж.-Ж. Руссо: «Разум указывает нам цель, а страсти уводят от неё»;

– немецкий поэт И. Гёте: «Поведение – это зеркало, в котором каждый показывает свой лик»;

– русский писатель М. М. Пришвин: «Нравственность есть отношение силы разума к силе чувства. Чем сильнее чувство и чем ближе к нему разум, тем больше человек в его человеческом деле»;

– французский писатель А. Франс: «Без известной умственной культуры не может быть и утончённых чувств».

33. На семинарском занятии развернулась дискуссия вокруг утверждения Сократа о том, что причина зла – в невежестве. Но студент Е. Р. считает, что многие просвещённые люди сознательно творят зло, следовательно, причина не в невежестве. Более того, творящий зло может быть глубоко уверен в своей правоте, добавила И. Д. И вообще, невежественный человек счастлив в своём неведении, а образованный осознаёт своё ничтожество. «Тогда является ли знание добром?» – спросил А. П. Кто же прав: студенты или Сократ? На чьей стороне вы?

34. На семинаре разделились мнения студентов по поводу известного высказывания Аристотеля «ничему хорошему в жизни нельзя научиться иначе, чем через страдания». Часть студентов соглашалась с этим, считая, что страдание делает человека способным к состраданию. Другие утверждали, что страдание озлобляет и вызывает желание причинять такие же страдания другим. Третьи считали, что способными к состраданию могут быть и люди, не пережившие страдания. От чего зависят различия во взглядах студентов на страдание и сострадание?

35. Как вы объясните такое понимание диалектики добра и зла Ф. Ницше: «Те, кто до сих пор больше всего любили человека, всегда причиняли ему

наисильнейшую боль; подобно всем любящим, они требовали от него невозможного»?

Тест «Нравственная культура»

1. К методам социологии культуры, используемым и в теоретических, и в эмпирических исследованиях, относятся:

- а) восхождение от абстрактного к конкретному, идеализация, формализация, аксиоматический метод;
- б) сравнение и измерение, наблюдение, эксперимент, опрос, анализ документов и продуктов деятельности;
- в) абстрагирование, анализ и синтез, индукция и дедукция, моделирование.

2. Ценность – это:

- а) правила или принципы поведения и деятельности людей;
- б) вещь, явление, человек, идея, значимые в глазах индивида, группы, народа, общества ввиду своей полезности с точки зрения жизни;
- в) сведения об объективных свойствах вещей, явлений, людей;
- г) круг устойчивых представлений о зависимости жизни людей от сверхъестественных сил, фатальности линий их судеб.

3. Выберите утверждение, которое НЕ соответствует истине:

- а) знание – это сведения об объективных свойствах вещей, явлений, людей;
- б) знание требует развития формально-логического, диалектического и интуитивного мышления;
- в) знания сами по себе составляют систему ценностей;
- г) знание приносит пользу людям лишь тогда, когда оно соединено с системой ценностей данной культуры.

4. Выберите верное утверждение: исторический процесс возрастания свободы человека:

- а) сокращает количество табуированных действий и поступков;
- б) увеличивает количество табуированных действий и поступков.

5. Содержание смысловой направленности (ориентации) социальных процессов выражается обычно в таких понятиях:

- а) этнокультура, субкультура, взаимодействие культур;
- б) традиция, обычай, обряд, закон, норма, знание;
- в) картина мира, мировоззрение, убеждения;
- г) маргинальность личности (группы); девиантное и деликвентное поведение;
- д) ценность, идея, идеал;
- е) язык, литература, искусство.

6. Отметьте верное утверждение: «социология культуры.....»:

- а) проводит теоретические исследования природы человека и его сущности;

б) наука, изучающая строение и функционирование культуры в связи с социальными структурами.

7. Процесс приобщения индивида к культуре, усвоение привычек, норм и паттернов поведения:

- а) инкультурация; с) аккумуляция;
- б) ассимиляция; д) социализация.

8. Контркультура – это:

- а) совокупность ценностей, верований, обычаев, которыми руководствуется большинство членов общества;
- б) часть общей культуры, присущая социальной группе;
- с) такая культура, которая находится в конфликте с господствующими ценностями.

9. Субкультура может быть присуща:

- а) демографическим группам; б) массовой общности.

10. Культура общества – это (отметьте лишнее):

- а) определенные правила поведения, которые регулируют жизнь человека;
- б) это некоторое сложное целое, которое включает в себя знания, верования, искусство, мораль, законы, обычаи, приобретаемые и достигаемые человеком как членом общества;
- с) социально унаследованный комплекс способов деятельности и убеждений;
- д) совокупность целее рациональных действий.

11. Какое понятие НЕ входит в структуру культуры:

- а) знания; д) обычаи;
- б) ценности; е) субкультура;
- с) нормы; ж) верования.

12. Форма культуры, которая не выражает изысканных вкусов аристократии или духовных поисков народа. Появилась в середине XX века:

- а) элитарная;
- б) народная;
- с) массовая.

13. Форма культуры, которая создается анонимными творцами, не имеющими профессиональной подготовки:

- а) элитарная;
- б) народная;
- с) массовая.

14. Доминирующая культура – это:

- а) совокупность ценностей, верований, обычаев, которыми руководствуется большинство членов общества;
- б) часть общей культуры, присущая социальной группе;
- с) культура, которая находится в конфликте с господствующими ценностями.

15. Субкультура – это:

- а) совокупность ценностей, верований, обычаев, которыми руководствуется большинство членов общества;
- б) часть общей культуры, присущая социальной группе;
- с) такая культура, которая находится в конфликте с господствующими ценностями.

16. Верования – это:

- а) сведения об объективных свойствах вещей, явлений, людей;
- б) правила или принципы поведения и деятельности людей;
- с) вещь, явление, человек, идея, значимые в глазах общества ввиду своей полезности с точки зрения жизни;
- д) круг устойчивых представлений о зависимости жизни людей от сверхъестественных сил, фатальности линий их судеб.

17. В условиях господства в информационном поле средств массовой информации весьма эффективным средством формирования социальных образцов являются:

- а) серия «Жизнь замечательных людей»;
- б) реклама товаров;
- с) политическая пропаганда;
- д) усилия церквей (конфессий).

18. Смысл адаптивной функции культуры:

- а) культурные завоевания, достигнутые обществом, приспособливают человека к действительности, помогая ему осуществлять свою жизнедеятельность;
- б) культура концентрирует социальный опыт множества поколений людей;
- с) предполагает знание, владение знаковой системой культуры.

19. Смысл гносеологической функции культуры:

- а) культурные завоевания, достигнутые обществом, приспособливают человека к действительности, помогая ему осуществлять свою жизнедеятельность;
- б) культура концентрирует социальный опыт множества поколений людей;
- с) предполагает знание, владение знаковой системой культуры.

20. Смысл семиотической функции культуры:

- а) представляя собой определенную знаковую систему культуры, предполагает знание, владение ею;
- б) культурные завоевания, достигнутые обществом, приспособливают человека к действительности, помогая ему осуществлять свою жизнедеятельность;
- с) культура концентрирует социальный опыт множества поколений людей.

Практическое занятие 2

Вопросы

1. Взаимосвязь понятий «мораль» и «поведение».
2. Профессиональная этика: происхождение, социальное назначение.

Изучить по теме

1. Что такое мораль? Для чего она необходима?
2. В чём состоит нравственное (моральное) поведение?
3. Каков смысл понятия «трудовая мораль»? Подберите пословицы, поговорки, афоризмы, в которых утверждаются принципы трудовой морали.
4. Каков смысл понятия «профессиональная мораль»?
5. Каково соотношение между трудовой и профессиональной моралью?
6. Какие отношения в профессии регулирует профессиональная мораль?
7. Почему профессиональная этика может рассматриваться как разновидность прикладной этики?
8. Каково соотношение понятий «мораль» и «профессиональная мораль социального работника»?
9. Каково соотношение понятий «этика» и «этика социальной работы»?
10. Каковы задачи этики социальной работы?
11. Как вы понимаете свой долг: перед обществом; перед коллективом; перед семьёй; перед самим собой?
12. Как вы понимаете выражения «чистая совесть», «угрызения совести»?
13. В чём, на ваш взгляд, заключаются сходство и различие между стыдом и совестью?
14. Могут ли, на ваш взгляд, злые поступки при определённых условиях превращаться в добрые? А наоборот: добрые дела – в плохие? Приведите примеры.
15. Старинная китайская притча рассказывает о юноше, который обратился к мудрецу с просьбой взять его к себе в ученики, чтобы наставить на путь истины.
 - Умеешь ли ты лгать? – спросил мудрец.
 - Конечно, нет! – ответил юноша.
 - А воровать?
 - А убивать?
 - Нет...
 - Так иди, – воскликнул учитель, – и познай всё это. А познав, не делай!Что хотел сказать мудрец своим странным советом?

Тест «Социальное значение профессиональной этики»

1. Этика как наука существует:
 - а) более 20 веков;
 - б) более 10 веков;
 - с) с конца 18 века;

д) с IV века до нашей эры.

2. Этика – это наука:

а) которая изучает добродетели;

б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей;

с) о морали, нравственности;

д) о нравах, обычаях.

3. Мораль – это:

а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;

б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

с) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

д) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. Социальные нормы – это:

а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;

б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

с) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

д) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. Ритуалы – это:

а) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности;

б) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

с) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;

д) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. Традиции – это:

а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;

б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;

с) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания;

д) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

7. Права – это:

а) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;

б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;

с) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания;

д) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

8. Религия – это:

а) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания;

б) передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;

с) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности;

д) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

9. Нормы общественных организаций представляют собой:

а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют;

б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;

с) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;

д) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

10. Основателем этики признаётся:

а) Платон (428–328 до н.э.);

б) великий древнегреческий философ Сократ (469–399 до н.э.);

с) Аристотель (384–322 до н.э.);

д) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.).

11. Термин «этика» (ethica) впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:

а) Платон (428–328 до н.э.);

б) великий древнегреческий философ Сократ (469–399 до н.э.);

с) Аристотель (384–322 до н.э.);

д) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

12. В истории развития этики как науки можно выделить:

а) 3 этапа: античная этика, средневековая этика, современная этика;

б) 2 этапа: античная этика, современная этика;

с) 5 этапов: предэтика, античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика;

д) 4 этапа: античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

13. Автор термина «Мораль»:

а) Гомер; б) Тацит; с) Цицерон.

14. Нравственность – термин:

а) французский; б) китайский; с) русский.

15. «Домострой» – памятник этической мысли:

а) Древней Греции; б) Индии; с) России.

16. «Любовь к ближнему» – моральная норма этики:

а) античной; б) конфуцианской; с) христианской.

17. Этический утилитаризм – это этика:

а) феодальных экономических отношений;

б) рабовладельческих рыночных отношений;

с) буржуазных рыночных отношений.

18. Эвдемонизм – это:

а) долг; б) красота; с) счастье.

19. Гедонизм – это:

а) аскетизм; б) чувственное наслаждение; с) патриотизм.

20. Логос – это закон:

а) Римской империи; б) Российской империи; с) Космоса.

21. Аскетизм – это:

а) отказ от чувственно-физических наслаждений;

б) печаль;

с) развлечение;

22. Понятие «греха» впервые сформулировано:

а) Платоном; б) Аристотелем; с) Фомой Аквинским.

23. «Деонтология» – это:

а) учение о правилах поведения;

б) учение об общественных нравах и обычаях;

с) учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики;

д) профессиональная этика.

24. «Категорический императив» встречается в учении:

а) Маркса; б) Гегеля; с) Канта.

25. Религиозное начало преобладало в этике:

а) античности; б) Нового времени; с) Средних веков.

26. Рационализм – отличительная черта этики:

а) протестантизма; б) язычества; с) православия.

27. Этикет – это:

- а) религиозное учение;
- б) памятник древней этической мысли;
- с) культура поведения.

28. Этику к «практической философии» относил:

- а) Аристотель; б) Гегель; с) Маркс.

29. Эмотивизм – это направление в этике:

- а) марксизма; б) экзистенциализма; с) неопозитивизма.

30. «Научить человека быть счастливым» – это точка зрения:

- а) разумного эгоизма; б) гедонизма; с) эвдемонизма.

31. «Человек должен быть свободным», – считает этика:

- а) этического утилитаризма;
- б) экзистенциализма;
- с) неотомизма.

32. Добро и зло – это:

- а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей;
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;
- с) наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.

33. В этике справедливость – категория:

- а) означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло;
- б) специфически моральная категория;
- с) специфически правовая категория.

34. Долг представляет собой:

- а) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;
- б) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей;
- с) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

35. Совесть – это:

- а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей;
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;
- с) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия

своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;

д) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

36. Ответственность – это:

а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности;

б) нравственная задача, 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, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности;

д) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

37. Достоинство – это:

а) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности;

б) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности;

в) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении;

д) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

38. Репутация – это:

а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей;

б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

в) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении;

д) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

39. Право – это:

а) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

б) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни;

в) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия.

40. Мораль и право – это:

а) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни;

б) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия;

с) выполняют единую социальную функцию – регулирование поведения людей в обществе;

д) признание достоинства и ценности личности.

41. Презумпция невиновности означает:

а) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

б) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении;

с) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности;

д) признание достоинства и ценности личности.

42. Презумпция невиновности впервые была сформулирована:

а) в Декларации прав человека и гражданина, принятой во Франции в 1789 году;

б) в Международном пакте о гражданских и политических правах от 19 декабря 1966 года;

с) в Конституции Российской Федерации 1993 года.

43. Культура уголовного процесса представляет собой:

а) уровень, степень развития какой-либо отрасли хозяйственной или умственной деятельности;

б) качественную характеристику этого вида государственной деятельности, опирающуюся на общее понятие культуры, а также представления о юридической культуре;

с) достижения общества в производственной, общественной и духовной жизни.

Практическое занятие 3

Вопросы

1. Этика деловых отношений как вид профессиональной этики.

2. Этика деловых отношений и корпоративная культура организации.

Изучить по теме

1. Сущность и назначение профессиональной этики.

2. Категории призвания и профессионального долга.

3. Кодекс профессиональной этики: за и против.

4. Профессионализм, свободные профессии и кодекс этики.

5. Противоречия общей этики, реальности и кодексов профессиональной этики.

Тест «Профессиональная этика»

1. Профессиональное общение руководителя зависит от...
 - а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчинёнными;
 - б) установок и ценностей руководителя;
 - в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами;
 - г) все ответы верны.
2. Содержание профессиональной этики:
 - а) объяснение простых профессиональных норм морали;
 - б) прояснение норм и требований морали;
 - в) раскрытие общественной морали в понимании добра и зла к данному виду профессии;
 - г) раскрытие профессиональной морали и оформление профессионального кодекса.
3. Основой профессиональной этики служит...
 - а) понимание труда как нравственной ценности;
 - б) соблюдение моральных и нравственных норм;
 - в) социальная ответственность.
4. Свобода, не ограничивающая границ профессионализма, отражена в...
 - а) этическом кодексе предприятия;
 - б) в моральном сознании руководителя;
 - в) в закономерностях межличностных отношений.
5. Первые профессионально-этические кодексы появляются...
 - а) в первобытном обществе;
 - б) в античности;
 - в) в средние века;
 - г) в Новое время.
6. Профессиональная этика в широком смысле – это...
 - а) специальная область этических знаний, изучающая моральные отношения людей в рамках определённой профессии;
 - б) наука о профессиях и профессиональных отношениях людей;
 - в) совокупность профессионально-этических кодексов различных профессий;
 - г) философская наука о добре и зле.
7. В структуру профессиональной этики входят...
 - а) нормы организации процесса профессиональной деятельности;
 - б) этикет, правила поведения в быту;
 - в) нормы межличностного общения;
 - г) нравственные правила, касающиеся отношений определённой профессии с обществом.
8. В рамках личностного подхода профессия определяется как...
 - а) общественно значимый вид трудовой деятельности людей;
 - б) большая социальная группа людей, объединённых одним видом занятий;
 - в) система специальных знаний, образование;

г) качественная определённости личности, совокупность конкретных знаний, умений и навыков.

9. В профессиях какого типа основным содержанием трудовой деятельности выступают проблемы и отношения людей, социальных групп и социальных организаций?

- а) человек – природа; в) человек – техника;
- б) человек – человек; г) человек – художественный образ.

10. Для развитого профессионального сознания характерны следующие компоненты...

- а) деятельностный; в) экономический;
- б) социальный; г) аксиологический.

11. В процессе трудовой деятельности профессиональное нравственное сознание объективируется в...

- а) профессиональную деятельность;
- б) профессиональное самосознание;
- в) профессиональные отношения;
- г) профессиональные связи.

12. Первые нравственные представления о труде появляются...

- а) в древнем обществе; в) в эпоху Возрождения;
- б) в средневековом обществе; г) в Новое время.

13. Понятие «профессиональное призвание» утвердилось в рамках...

- а) античной этики; в) протестантской этики;
- б) раннехристианской этики; г) католической этики.

14. Первые профессионально-этические кодексы социолога появляются...

- а) в XVIII в.; в) в начале XX в.;
- б) в середине XIX в.; г) во второй половине XX в.

15. В любом профессионально-этическом кодексе присутствуют группы норм, утверждающих ответственность...

- а) общества перед специалистами-профессионалами;
- б) специалистов-профессионалов за результаты труда коллег;
- в) потребителей продукта или услуг перед специалистами-профессионалами;
- г) представителей профессии перед потребителями продукта или услуг.

16. Важнейшим нравственно-психологическим механизмом самоконтроля личности профессионала является...

- а) профессиональная ответственность;
- б) профессиональное сознание;
- в) профессиональная совесть;
- г) профессиональная культура.

17. Понятие «этнос науки» было введено в научный оборот...

- а) Р. Мертоном; в) П. Сорокиным;
- б) Т. Парсонсом; г) В. Вернадским.

18. Профессионализм личности в широком истолковании – это...

а) особое психологическое состояние личности, определённая организация сознания;

б) высший стандарт профессиональной деятельности человека;

в) интегральная характеристика целеполагающей мотивированной и эффективной трудовой деятельности;

г) соответствие широкого спектра личных профессиональных качеств уровню общественных ожиданий от данной профессии.

19. В чём состоит специфика истолкования профессионализма в современном обществе?

а) включение в предметное поле понятия «профессионализм» нравственного компонента;

б) усиление психологической составляющей профессионализма;

в) акцентирование внимания на мастерстве как главной составляющей данного понятия;

г) понимание профессионализма как высшего профессионального умения, способности человека отрешиться от эмоций в процессе профессионального труда.

20. Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется...

а) ситуативной этикой;

б) этикой межличностного общения;

в) профессиональной этикой;

г) нормативной этикой;

д) прикладной этикой.

21. Профессионально-этическая регламентация юридической деятельности предполагает...

а) введение дополнительных нормативно-правовых актов;

б) разработку этического кодекса;

в) разработку и введение должностных инструкций;

г) введение запретов на преподавательскую деятельность;

д) разработку и введение личных карточек учёта рабочего времени.

22. Что не относится к области изучения профессиональной этики?

а) нравственные отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;

б) нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;

в) совокупность правовых, организационных, охранных и иных мер по предупреждению и пресечению преступлений и административных правонарушений;

г) взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;

д) особенности профессионального воспитания.

23. Совокупность необходимых профессиональных знаний, умений, навыков и профессионально важных качеств личности называется...

- а) профессиональной мобильностью;
- б) профессиональной направленностью;
- в) профессиональной компетентностью;
- г) профессиональной деформацией;
- д) профессиональной ориентацией.

24. Какая нравственная категория играет ключевую роль в профессиональной деятельности человека?

- а) «профессиональная ответственность»;
- б) «профессиональная совесть»;
- в) «профессиональное достоинство»;
- г) «профессиональный долг»;
- д) «профессиональная честь».

25. Выполнять профессиональный долг в производственной деятельности значит:

- а) соблюдать закон и справедливость;
- б) проявлять добродушие и сострадание;
- в) быть внимательным и строгим;
- г) быть сильным и мужественным;
- д) соблюдать порядок и дисциплину.

26. Какой нравственной категорией выражено соответствие профессии общему нравственному закону по качеству выполнения профессионального долга?

- а) «профессиональная ответственность»;
- б) «профессиональная совесть»;
- в) «профессиональное достоинство»;
- г) «профессиональная справедливость»;
- д) «профессиональная честь».

Выполнить упражнение

1. Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встаёт вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40 % к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40 %? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

2. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Задание по теме «Корпоративная социальная ответственность»

1. Этика бизнеса: история, сущность, последствия нарушения.
2. Основные концепции в этике бизнеса.
3. Понятие и основные положения КСО.
4. Преимущества и недостатки КСО для бизнеса.

Тест «Оценка уровня этичности организации»

Оцените утверждение и подсчитайте результаты: СС – совершенно согласен; С – согласен; НС – не согласен; СНС – совершенно не согласен.

Таблица 1 – Оценка уровня этичности организации

	СС	С	НС	СНС
1	2	3	4	5
1 Не следует ожидать, что рабочие будут сообщать о своих ошибках руководству				
2 Бывают 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, поэтому иногда необходимо давать примерные цифры				
4 Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства				
5 Нам всегда следует поступать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий				
6 Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время – ничего страшного в этом нет				
7 Иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников				
8 Я бы раскрыл «желательную» дату отгрузки заказов, чтобы получить этот заказ				
9 Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется организация				
10 Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства, которые мы применили.				
11 Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или легкая деформация политики организации, я дам на это разрешение				
12 Без нарушения политики организации и существующих инструкций жить совершенно невозможно				
13 Отчеты по контролю товарных запасов составляют так, чтобы по полученным товарам фиксировалась «нехватка», а не «излишки»				
14 Использовать время от времени копировальную технику организации для личных целей вполне приемлемо				
15 Унести домой то, что является собственностью компании (карандаши, бумага, ленты для пишущих машин и т. д.) – допустимая дополнительная льгота				

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5
16 Если есть возможность работать по совместительству в организации конкурента, то это частное дело работника и оно вполне приемлемо				
17 Заниматься посторонними делами или своим личным бизнесом в помещении организации и в рабочее время допустимо, если это не вредит организации, не снижает ее доходы				
18 Предложить лицам, ответственным за закупки ваших товаров, выгодную работу, сделку допустимо				
19 Принять подарки, деньги от другой организации вполне допустимо				
20 Клевета, ложь, пренебрежительное замечание о конкурентах допустимы, если они сделаны в интересах организации				
21 Принцип «взаимности», или «ты мне – я тебе», вполне приемлем и укрепляет отношения с партнерами				
22 Обманывать коллег, делать ложные заявления в целях организации допустимо				
23 Если нужно, то вполне допустимо использовать мощь организации для запугивания конкурентов ради достижения своих целей				
24 Предъявить организации счет за несъеденные обеды, неизрасходованный бензин, неиспользованные авиабилеты допустимо и является небольшой добавкой к личному доходу				
25 Угрозы по отношению к наемным работникам в целях решения задач организации допустимы				
26 Использование грубости и насилия по отношению к подчиненным в случае крайней необходимости допустимо				
27 Ношение оружия на территории организации с согласия администрации допустимо				
28 Сексуальные домогательства на территории организации не являются слишком грубым нарушением этических отношений				
29 Запугивание подчиненных в интересах повышения уровня дисциплины допустимо				
30 Работать и не нарушать российское законодательство невозможно				
31 Дискриминация по признакам цвета кожи, религии, возраста, национальности, инвалидности, стажа работы может быть допустима с различными оговорками				

Тема 2. Нравственный аспект деловых отношений

Практическое занятие 4

Вопросы

1. Моральные регуляторы человеческих отношений.
2. Этические проблемы в сфере бизнеса.

Изучить по теме

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.
2. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?
3. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важными для развития деловых отношений в современных условиях?
6. Какие факторы, по вашему мнению, определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
7. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки?
8. Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации? Каковы могут быть практические рекомендации, направленные на снижение негативных последствий действия данной закономерности?
9. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
10. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?

Выполнить разбор ситуаций

Ситуация 1. Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40 % к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40 % ? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

Ситуация 2. 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 3. Иванов – надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелегальный офисный пакет Lotus Development, тогда как для всей компании стандартом является Microsoft Office. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

Ситуация 4. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Ситуация 5. 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 устаревшей 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?

Тест «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири

Вам предлагается список характеристик. Следует внимательно прочесть каждую и решить; соответствует ли она вашему представлению о себе. Если соответствует, то пометьте ее знаком «плюс» или напишите против нее «да». Если нет – ничего не пишете.

Одновременно или последовательно можно оценить предложенные характеристики с точки зрения «Я в идеале» (каким хотите быть), а также как подходят характеристики какому-либо интересующему вас человеку – «Мой партнер». Постарайтесь быть искренними. Если нет полной уверенности, знаки не ставьте.

Ключ

Обратите внимание, что список характеристик разбит на блоки с I по VIII по 4 вопроса в каждом блоке. Блоки с I по VIII повторяются, и отвечающий «проходит» их 4 раза. Оценив наличие у себя всех предложенных 128 характеристик, суммируйте количество «+» по каждому блоку. Выпишите результат:

I блок – ... баллов (общая сумма плюсов при ответе на I блок, который встречается 4 раза);

II блок – ... баллов, и так до VIII блока.

Если вы оценивали несколько личностей: «Я – сейчас», «Я – в идеале», «Мой партнер», то по каждой оцениваемой личности делайте свой отдельный подсчет баллов (количество «+») по каждому блоку.

I 1. Другие думают о нем благосклонно.

2. Производит впечатление на окружающих.
3. Умеет распоряжаться, приказывать.
4. Умеет настоять на своем.
- II 1. Обладает чувством собственного достоинства.
2. Независимый.
3. Способен сам позаботиться о себе.
4. Может проявить безразличие.
- III 1. Способен быть суровым.
2. Строгий, но справедливый.
3. Может быть искренним.
4. Критичен к другим.
- IV 1. Любит поплакаться.
2. Часто печален.
3. Способен проявить недоверие.
4. Часто разочаровывается.
- V 1. Способен быть критичным к себе.
2. Способен признать свою неправоту.
3. Охотно подчиняется.
4. Уступчивый.
- VI 1. Благородный.
2. Восхищающийся и склонный к подражанию.
3. Уважительный.
4. Ищущий одобрения.
- VII 1. Способен к сотрудничеству.
2. Стремится ужиться с другими.
3. Дружелюбный, доброжелательный.
4. Внимательный и ласковый.
- VIII 1. Деликатный.
2. Одобряющий.
3. Отзывчивый к призывам о помощи.
4. Бескорыстный.
- I 1. Другие думают о нем благосклонно.
2. Производит впечатление на окружающих.
3. Умеет распоряжаться, приказывать.
4. Умеет настоять на своем.
- II 1. Способен вызвать восхищение.
2. Пользуется уважением у других.
3. Обладает талантом руководителя.
4. Любит ответственность.
- III 1. Уверен в себе.
2. Самоуверен и напорист.
3. Деловит и практичен.
4. Любит соревноваться.

- IV 1. Строгий и крутой, где надо.
2. Неумолимый и беспристрастный.
3. Раздражительный.
4. Открытый и прямолинейный.
- V 1. Не терпит, чтобы им командовали.
2. Скептичен.
3. На него трудно произвести впечатление.
4. Обидчивый, щепетильный.
- VI 1. Легко смущается.
2. Неуверен в себе.
3. Уступчивый.
4. Скромный.
- VII 1. Часто прибегает к помощи других.
2. Очень почитает авторитеты.
3. Охотно принимает советы.
4. Доверчив, стремится радовать других.
- VIII 1. Всегда любезен в общении.
2. Дорожит мнением окружающих.
3. Общительный и уживчивый.
4. Добросердечный.
- I 1. Любит давать советы.
2. Производит впечатление значимости.
3. Начальственно-повелительный.
4. Властный.
- II 1. Хвастливый.
2. Надменный и самодовольный.
3. Думает только о себе.
4. Хитрый и расчетливый.
- III 1. Нетерпим к ошибкам других.
2. Своекорыстный.
3. Откровенный.
4. Часто недружелюбен.
- IV 1. Озлобленный.
2. Жалобщик.
3. Ревнивый.
4. Долго помнит обиды.
- V 1. Склонный к самобичеванию.
2. Застенчивый.
3. Безынициативный.
4. Кроткий.
- VI 1. Зависимый, несамостоятельный.
2. Любит подчиняться.
3. Предоставляет другим принимать решения.

4. Легко попадает впросак.
- VII
 1. Легко попадает под влияние друзей.
 2. Готов довериться любому.
 3. Благорасположен ко всем без разбору.
 4. Всем симпатизирует.
- VIII
 1. Прощает все.
 2. Переполнен чрезмерным сочувствием.
 3. Великодушен и терпим к недостаткам.
 4. Стремится покровительствовать.
- I
 1. Стремится к успеху.
 2. Ожидает восхищения от каждого.
 3. Распоряжается другими.
 4. Деспотичный.
- II
 1. Сноб (судит о людях по рангу и достатку, а не по личным качествам).
 2. Тщеславный.
 3. Эгоистичный.
 4. Холодный, черствый.
- III
 1. Язвительный, насмешливый.
 2. Злобный, жестокий.
 3. Часто гневливый.
 4. Бесчувственный, равнодушный.
- IV
 1. Злопамятный.
 2. Проникнут духом противоречия.
 3. Упрямый.
 4. Недоверчивый и подозрительный.
- V
 1. Робкий.
 2. Стыдливый.
 3. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться.
 4. Мягкотелый.
- VI
 1. Почти никогда и никому не возражает.
 2. Ненавязчивый.
 3. Любит, чтобы его опекали.
 4. Чрезмерно доверчив.
- VII
 1. Стремится снискать расположение каждого.
 2. Со всеми соглашается.
 3. Всегда дружелюбен.
 4. Всех любит.
- VIII
 1. Слишком снисходителен к окружающим.
 2. Старается утешить каждого.
 3. Заботится о других в ущерб себе.
 4. Портит людей чрезмерной добротой.

Практическое занятие 5 и 6

Вопросы

1. Моральный аспект деловых отношений в сфере бизнеса: макроуровень.
2. Моральный аспект деловых отношений в бизнесе: микроуровень.

Изучить по теме

1. Макро- и микроэтика.
2. Моральные стандарты: деонтологические принципы.
3. Моральные стандарты: интегральная теория социальных контрактов.
4. Моральные стандарты: телеологические принципы.
5. Примеры проблем микроэтики.
6. Примеры проблем макроэтики.
7. Транснациональные корпорации и этика.
8. Коррупционная среда, различие культур и международный бизнес.
9. Голод, природные ресурсы и международные организации.
10. Перемещение опасных производств в развивающиеся страны.

Выполнить упражнение «Учебник жизни Дейла Карнеги»

Дейл Карнеги выделяет 9 правил, соблюдая которые человек может воздействовать на людей, не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды.

1. Перед тем, как сделать человеку замечание, похвалите его и искренне признайте его достоинства.
2. Указывайте на ошибки других людей не прямо, а косвенно.
3. Перед тем, как критиковать человека, поговорите о собственных ошибках.
4. Вместо прямого приказания, задавайте человеку вопросы.
5. Всегда давайте людям возможность спасти свой престиж.
6. Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу.
7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.
8. Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.
9. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете. Для этого надо говорить человеку о том, что хочет он, и научить его, как ему получить желаемое.

Проанализируйте вышеприведенные правила. Приведите пример ситуаций, демонстрирующих поведение в соответствии с данными правилами и с их нарушениями. Разыграйте их в группе.

Выполнить упражнение «Анализ действий компаний с различных позиций»

Рассмотрим следующие три гипотетических примера.

Пример 1. Фармацевтическая компания XYZ производит лекарственный препарат, ослабляющий головную боль при мигрени. Он продается в США и сначала считался достаточно безопасным для продажи без рецепта. Однако после его широкого распространения выясняется, что его побочным эффектом у значительного числа пациентов оказывается острая депрессия, иногда служащая причиной самоубийств. Поэтому препарат признан слишком опасным для продажи его в США без рецептов и разрешен к употреблению только под контролем врача. Врачей предупредили об опасном побочном эффекте препарата и рекомендовали строго следить за симптомами возникновения депрессии у их пациентов. Кроме США препарат продается и во многих других странах. После принятого в США решения об ограничении условий его продажи аналогичные решения были приняты еще в ряде стран. Но в некоторых странах такие решения не были приняты. Фармацевтическая компания XYZ продолжает там продавать этот препарат. Он продается без рецепта, а информация о возможности его опасных побочных эффектов отсутствует.

Пример 2. Фармацевтическая компания MNO разрабатывает и испытывает препарат для диабетиков, который несколько более эффективен, чем инсулин. После некоторого периода его употребления выясняется, что он вызывает раковое заболевание. В Соединенных Штатах его к продаже запрещают. Фармацевтическая компания MNO продолжает сбывать его в странах, где он к продаже не запрещен.

Пример 3. Фармацевтическая компания ABC разрабатывает препарат, способствующий лечению глаукомы. На рынке нет другого эффективного препарата для лечения этой болезни. После довольно широкого его употребления выясняется, что в значительном числе случаев препарат приводит к раковому заболеванию. В Соединенных Штатах препарат снимается с продажи. Но фармацевтическая компания продолжает продавать его в странах, где он не запрещен.

Приведенные три примера поднимают ряд разных вопросов. Оправданно ли морально действие компаний, а если нет, то почему? Пытаясь ответить на этот вопрос, рассмотрите два существенных принципа, которые здесь применимы. Принцип 1: фармацевтическая компания не должна продавать никакого лекарства, о котором ей известно, что оно может причинить какой бы то ни было вред. Принцип 2: фармацевтическая компания не должна продавать никакого лекарства, о котором ей известно, что оно вредно, не уведомив покупателя о его вредном воздействии.

Выполнить разбор конкретных ситуаций

Поразмышляйте над рядом затруднительных с этической точки зрения ситуаций, приводимых Филиппом Котлером, в которые может попасть специалист по маркетингу, вступающий в деловое общение.

1. 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.

2. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт.

3. Вас попросили пополнить «дешевый» сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что коммивояжеры сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас просят дать «зеленый свет» созданию «раздетого» варианта.

4. Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием расскажет вам обо всех планах конкурента на предстоящий год.

5. 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 запродаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

6. Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может сработать «подарок». Вам помощник советует послать этому агенту на дом цветной телевизор.

7. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении.

8. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров о запродаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но, если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме.

9. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) – запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А.

10. Являясь вице-президентом по маркетингу пивоваренной компании, вы узнаете, что в одном из самых прибыльных для вас штатов собираются поднять возраст официально разрешенного потребления спиртных напитков с 18 лет до 21 года. Вам предложили присоединиться к другим пивоварам, организующим лобби против законопроекта, а также сделать определенные денежные взносы.

11. Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.

12. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.

13. 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.

14. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер – торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.

Тест «Межличностные отношения»

1. Позитивные чувства в отношениях между людьми чаще всего вызывают:

- | | |
|---------------|---------------|
| а) антипатию; | в) симпатию; |
| б) негатив; | г) отрицание. |

2. Наиболее распространенный вид межличностных отношений:

- | | |
|----------------|------------------|
| а) дружба; | в) приятельство; |
| б) знакомство; | г) товарищество. |

3. Верны ли суждения о стереотипах в межличностных отношениях? А. Стереотипы дают упрощенное или обобщенное представление о человеке или группе; Б. попав в плен стереотипа, легко заблудиться:

- а) верно только А; в) верны оба суждения;
б) верно только Б; г) оба суждения неверны.

4. Верны ли суждения об антипатии? А. Обычно антипатия – следствие отрицательных чувств; Б. Антипатия противоположна симпатии:

- а) верно только А; в) верны оба суждения;
б) верно только Б; г) оба суждения неверны.

5. Под межличностными отношениями понимают особую связь человека:

- а) с животными; в) с окружающими людьми;
б) с техникой; г) с природой.

6. Что из перечисленного является самым высоким уровнем межличностных отношений?

- а) знакомство; в) дружба;
б) приятельство; г) товарищество.

7. Верно ли, что: А. Симпатия – внутреннее расположение, привлекательность; Б. Человек, вызывающий симпатию, обладает положительными качествами:

- а) верно только А; в) верны оба суждения;
б) верно только Б; г) оба суждения неверны.

8. Верно ли, что: А. Личные отношения ограничены заданными формальными правилами; Б. Официальные отношения связаны с соблюдением каких-либо формальностей:

- а) верно только А; в) верны оба суждения;
б) верно только Б; г) оба суждения неверны.

9. Установите соответствие между видами отношений и их примерами. К каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую из второго столбца: 1) личные; 2) официальные:

- а) отношения директора и учителя;
б) отношения между двумя братьями;
в) разговор друзей на улице;
г) обращение адвоката к судье.

10. Межличностные отношения отличаются от всех иных контактов людей тем, что носят обоюдный характер. Приведите три примера этой особенности.

11. Назовите виды межличностных отношений. Дайте характеристику одного из видов.

Практическое занятие 7

Вопросы

1. Кодексы этики бизнеса.
2. Этическая основа деловых отношений в государственных органах.

Изучить по теме

1. Сущность и назначение профессиональной этики.

2. Категории призвания и профессионального долга.
3. Кодекс профессиональной этики: за и против.
4. Профессионализм, свободные профессии и кодекс этики.
5. Противоречия общей этики, реальности и кодексов профессиональной этики.

Итоговый тест по теме 1, 2

1. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует
 - а) оценка сообщения;
 - б) интерпретация сообщения;
 - в) обратная связь;
 - г) выделение и понимание смысловой части;
 - д) передача сообщения.
2. Ключевая фаза общения – это
 - а) *восприятие* выбора канала передачи сообщения;
 - б) прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
 - в) выбор слов и грамматики;
 - г) обратная связь.
3. К законам управленческого общения Панасюк А. Ю. относит:
 - а) согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;
 - б) эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;
 - в) должностная субординация;
 - г) сочетание формального и неформального общения;
 - д) сочетание устного и письменного способов обмена информацией.
4. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:
 - а) «имя собственное»;
 - б) «зеркало отношений»;
 - в) «терпеливый слушатель»;
 - г) «золотые слова»;
 - д) «личная жизнь».
5. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:
 - а) искренне интересуйтесь другими людьми;
 - б) искренне интересуйтесь другими людьми, будьте хорошим слушателем;
 - в) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
 - г) говорите о том, что интересуется вашего собеседника, поощряйте других говорить о себе.
6. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- а) с позиций превосходства;
- б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- в) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- г) не принимает возражений;
- д) часто перебивают.

7. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

- а) врожденной;
- б) приобретенной в процессе общения;
- в) приобретенной в процессе сознательных тренировок;
- г) все вышеперечисленные варианты верны.

8. Психологически мобильных людей отличает ...

- а) полнота их погружения в процесс общения;
- б) легкая концентрация внимания;
- в) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- г) перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
- д) все перечисленное.

9. Все ли, из нижеперечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

- а) жизненный оптимизм;
- б) трудности в принятии самостоятельных решений;
- в) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- г) склонны уточнять уже принятые решения;
- д) стремление к активной деятельности.

10. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экста-версия:

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;
- б) это зачастую флегматики и меланхолики;
- в) это амбоверты;
- г) они хорошо контролируют свои эмоции;
- д) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог.

11. К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься, относятся:

- а) выбор общеинтересной темы; использование шуток и острот;
- б) форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
- в) замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
- г) все перечисленное.

12. Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих слагаемых:

- | | |
|----------------|------------------------|
| а) внимание; | г) компетентность; |
| б) дружелюбие; | д) доброжелательность. |
| в) активность; | |

13. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

- а) национальные особенности не имеют значения;
- б) степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
- в) национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
- г) интенсивность делового общения в современном мире приводит к «размыванию» национальных границ, формированию единых норм и правил;
- д) имеют значение только различия западных и восточных культур.

14. Какова цель реалистического конфликта?

- а) достичь конкретных результатов;
 - б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных);
 - в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.
- только (а); только (б); только (в); (а) и (б); (а) и (в).

15. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- а) полный уход от предмета обсуждения;
- б) разногласия не принимают необратимого характера;
- в) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- г) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- д) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

16. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

- а) для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- б) для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- в) вообще неконфликтные люди;
- г) люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей;
- д) люди, желающие самоутвердиться в конфликтной ситуации.

17. Психологи считают, что конфликты –

- а) естественны в личной сфере;
- б) неизбежны в деловой сфере;
- в) естественны и неизбежны в личной сфере;
- г) естественны и неизбежны в деловой сфере;
- д) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

18. Для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него психологи рекомендуют:

- а) выделить основную проблему;
- б) определить причины конфликта;
- в) рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта;
- г) выяснить, каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта;

д) все перечисленное.

19. Различными элементами структуры морали являются:

- а) нормы; г) принципы;
- б) правила; д) все перечисленное.
- в) запреты;

20. Главной и определяющей функцией морали является —...

- а) ценностно-ориентирующая; г) познавательная;
- б) воспитательная; д) оценочная.
- в) регулятивная;

21. К «инструментам» регулирования нравственных отношений относятся:

- а) морально-этические принципы;
- б) общественное мнение;
- в) моральный авторитет;
- г) традиции, обычаи, заповеди, привычки;
- д) все перечисленное.

22. Какая функция морали позволяет оценивать поступки, цели и средства с точки зрения побуждающего намерения?

- а) воспитательная; г) познавательная;
- б) мотивационная; д) оценочная.
- в) регулятивная;

23. Какая функция морали направлена на приобретение этических знаний, которые в комплексе помогают сформулировать модель нравственного поведения?

- а) воспитательная; г) познавательная;
- б) мотивационная; д) оценочная.
- в) регулятивная;

24. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета —

- а) в странах Северной Америки; б) в странах Западной Европы;
- в) в странах Дальнего и Ближнего Востока;
- г) в России; д) в странах Средней Азии.

25. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

- а) в XVII в; г) в начале XX века;
- б) в начале XVIII века; д) в наше время.
- в) в конце XIX века;

26. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловой; г) воинский;
- б) общегражданский; д) дипломатический.
- в) придворный;

27. Большинство правил идентичны или в той или иной мере совпадают этикета

- а) общегражданского и дипломатического;

- б) общегражданского и делового;
- в) дипломатического и воинского;
- г) дипломатического и придворного;
- д) придворного и воинского.

28. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) с младенческих лет;
- б) в начальной школе;
- в) в средней школе;
- г) обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении;
- д) когда понадобится.

29. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно –

- а) в любых деловых встречах;
- б) в неофициальных встречах;
- в) в странах Востока;
- г) в мусульманских странах;
- д) при встрече многочисленной делегации.

30. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель – не здоровается первым...

- а) первым приветствует всех;
- б) обменивается со всеми рукопожатиями;
- в) здоровается первым;
- г) сотрудники отвечают, вставая;
- д) здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.

31. Посетитель, входящий в комнату учреждения ...

- а) не должен стучать в дверь;
- б) не должен стучать, если в комнате находится несколько сотрудников;
- в) должен постучать, затем войти;
- г) должен постучать, открыв дверь, спросить разрешения войти, затем войти;
- д) должен постучать и войти только после положительного ответа;

32. При личном знакомстве визитная карточка –

- а) не вручается;
- б) вручается без речевого представления;
- в) вручающий вслух произносит имя и фамилию;
- г) вручающий подписывается и проставляет дату;
- д) вручающий вслух произносит имя и фамилию, подписывается и проставляет дату.

33. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

- а) положите трубку;
- б) сразу прервите собеседника и укажите ему на тон разговора;
- в) выслушаете его до конца;

г) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;

д) прервете в подходящем месте вопросом типа: «В чем Ваша проблема?»

34. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы, вы предпримите следующие действия:

а) порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;

б) сочтете, что эта информация необходима ему по работе;

в) ответите на вопрос уклончиво;

г) спросите у собеседника, имеет ли он на это право?

д) ответите, что этот вопрос не в вашей компетенции.

35. Цели ведения спора могут быть разделены на группы: ...

а) конструктивные и деструктивные;

б) важные и второстепенные;

в) стратегические, тактические, оперативные;

г) оправданные и неоправданные;

д) агрессивные и взаимовыгодные.

36. Подход к ведению спора, когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, участников спора, называется ...

а) эвристический;

г) авторитарный;

б) логический;

д) критикующий.

в) софический;

37. Привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц – относится к _____ целям.

а) конструктивным;

г) оправданным;

б) важным;

д) взаимовыгодным.

в) тактическим;

Тема 3. Этикет как регулятор межличностных отношений

Практическое занятие 8

Вопросы

1. Происхождение, содержание, нравственная основа этикета.

2. Принципы современного этикета.

3. Функции этикета.

Тест «Определение уровня Вашей общительности» [1].

Коммуникабельность – необходимое качество в общении. Проверьте, насколько развито оно у Вас и что Вам необходимо для совершенствования собственной техники общения. На вопросы отвечайте «да», «иногда» или «нет».

1. Если Вам предстоит обычная или деловая встреча, выбивает ли Вас ее ожидание из «колеи»?

2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

3. Вызывает ли у Вас смятение неожиданное поручение выступить с докладом, сообщением в незнакомой до этого аудитории?

4. Если Вам предложат поехать по делам в город, в котором Вы никогда не бывали и не имеете никаких знакомых, приложите ли Вы максимум усилий, чтобы этого не сделать?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с малознакомыми людьми?

6. Раздражает ли Вас просьба незнакомца на улице показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос?

7. Считаете ли Вы, что людям разных поколений бывает трудно понять проблемы друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, взятые в долг несколько месяцев назад?

9. Если Вам в ресторане или кафе подадут явно недоброкачественное блюдо, промолчите ли, рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Избегаете ли Вы вставать в длинную очередь, где бы она ни была (в магазине, буфете, кинотеатре)?

12. Избегаете ли Вы участвовать в комиссии по рассмотрению конфликтной ситуации?

13. Вы всегда имеете собственное мнение по поводу прочитанных книг, просмотренных спектаклей и фильмов?

14. Предпочитаете ли Вы промолчать, если услышите явно ошибочное суждение по хорошо известному вам вопросу или факту?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме или служебном деле?

16. Предпочитаете ли Вы излагать свою точку зрения в письменной форме устному изложению?

Оценка: за ответ «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 баллов.

Тест по теме «Этикет и культура Вашего общения»

Подберите ответы, которые более всего соответствуют манере Вашего поведения, и запишите их индексы (например, 1а, 2в, 3б и т. д.).

1. Если Вас приглашает в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли вы его приглашение?

а) да;

б) только в исключительном случае;

в) нет.

2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

- а) не будете обращать на него внимания;
- б) будете отвечать только на его вопросы;
- в) попытаетесь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались позвонить в одну квартиру. Внезапно слышите, что за дверью возник семейный спор. Что Вы делаете?

- а) все-таки звоните;
- б) подождете, пока спор прекратится;
- в) уйдете.

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат нелюбимое блюдо?

- а) несмотря на отвращение, съедите его;
- б) скажете хозяевам, что не можете этого сделать;
- в) пожалуетесь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд со стола Вы обычно выбираете?

- а) самый лучший;
- б) самый маленький;
- в) ближайший к вам.

6. Что Вы предпримете, если в компании внезапно наступит перерыв в разговоре?

- а) подождете, пока кто-нибудь начнет разговор;
- б) сами найдете какую-нибудь тему.

7. Представьте, что Вы попали в неприятную ситуацию. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?

- а) обязательно;
- б) только друзьям;
- в) ни одному человеку.

8. Добавляете ли Вы что-либо от себя, пересказывая чужую историю?

- а) да;
- б) с незначительными «улучшениями»;
- в) нет.

9. Носите ли Вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли ее окружающим?

- а) да;
- б) нет;
- в) никогда.

10. Что Вы делаете, если не поняли рассказанной в компании шутки?

- а) смеетесь вместе с остальными;
- б) остаетесь серьезным;
- в) просите, чтобы кто-нибудь объяснил смысл этой шутки.

11. Что Вы предпринимаете, если, находясь в компании, почувствовали резкую головную боль?

- а) тихо терпите;
- б) просите таблетку от головной боли;
- в) идете домой.

12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевидению должны начать интересующую вас программу?

- а) просите, чтобы хозяин включил телевизор;

б) начинаете смотреть телевизор в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;

в) отказываетесь от интересующей вас передачи.

13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?

а) когда развлекаете гостей; б) когда Вас развлекают другие.

14. Решаете ли Вы заранее, как долго будете оставаться в гостях?

а) нет;

б) иногда;

в) да.

15. Корреспондент газеты берет у Вас интервью.

а) Вам льстит, что интервью с Вами напечатают в газете;

б) Вы хотели бы, чтобы это было уже в прошлом;

в) Вам это совершенно безразлично.

16. Можете Вы объективно оценивать людей, которых не можете терпеть?

а) безусловно;

б) только в виде исключения;

в) не задумывались над таким вопросом.

17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, даже если оно справедливо, но для вас неблагоприятно?

а) не всегда;

б) если оно подтверждает Ваше мнение;

в) а, собственно говоря, зачем я должен это делать?

18. Когда Вы обычно прекращаете спорить?

а) чем скорее, тем лучше;

б) когда спор не имеет никакого смысла;

в) после того, как Вы сумеете убедить своего оппонента.

19. Если Вы знаете стихи, то будете ли читать их в обществе?

а) с удовольствием;

б) если об этом попросят;

в) ни в коем случае.

20. Представьте, что Вы живете во времена графа Монте Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш самый злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?

а) как можно скорее;

б) когда не сможете больше терпеть одиночества;

в) никогда.

21. Есть ли у Вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

а) да;

б) нет;

в) под Новый год я всегда сплю.

Оценка. Выставьте себе баллы в соответствии с выбранными Вами пунктами и их оценкой в нижеприведенной таблице.

Во-прос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
А	20	0	5	10	0	5	30	15	0	0	5	0	20	0	10	15	25	0	0	20	5
Б	5	5	10	0	5	15	5	5	5	5	10	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0
В	10	25	0	5	10	0	0	0	10	10	0	10	0	15	5	0	0	10	10	0	10

Тест по теме «Любят ли Вас люди?»

В основе межличностного общения лежат доверие, симпатия и даже любовь. Проверьте, как относятся к Вам люди, и подумайте, от чего это зависит. Ответьте «да», если Вы согласны с утверждением, и «нет», если не согласны.

1. Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня Вас пристально оценивают те, с кем Вам приходится общаться.

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

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

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

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

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

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 должен всегда 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. Лучше, если другие зависят от Вас, чем если Вы зависите от других.

14. Настоящий друг всегда старается помогать своим друзьям.

15. Человек должен выставлять напоказ свои лучшие качества, чтобы его оценили по достоинству и одобрили.

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

17. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны быть достаточно вежливы, чтобы от сердца посмеяться над анекдотом.

18. Если Вас пригласили к другу, а Вы предпочитаете сходить в кино, Вы должны сказать, что у Вас болит голова, или придумать какое-то другое объяснение, но не рисковать возможностью обидеть друга, сообщая ему действительную причину.

19. Настоящий друг требует, чтобы его близкие поступали всегда наилучшим для него образом, даже когда они не хотят этого.

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

Оценка: за каждый ответ, совпадающий с «правильным», начислите себе по 5 баллов. Правильные ответы: «да» 6-й, 13-й, 14-й и 20-й; «нет» – все остальные.

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы.

Тема 4. Этикет делового общения

Практическое занятие 9 и 10

Вопросы

1. Закономерности межличностных отношений.
2. Взаимоотношения руководителя и подчиненных.
3. Морально-психологический климат в коллективе.

Изучить по теме

1. Управленческая этика и управленческий этикет.
2. Речевой этикет руководителя.
3. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных.
4. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: гендерный аспект.
5. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: дружба между сотрудниками.
6. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: служебный роман.
7. Правила делового этикета для подчиненных.
8. Этика оформления офиса менеджера и подчиненных.
9. Соблюдение этикетных форм в ситуации увольнения сотрудников.
10. Адаптация менеджера на новом месте.
11. Правила облегчения адаптации нового сотрудника-подчиненного.
12. Требования к внешнему облику менеджера.
13. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.

Упражнение «Роль руководителя в ситуации конфликта»

Руководители в среднем тратят 20 % своего времени на разрешение различного рода конфликтов. В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение. Чаще всего руководители используют упрощенную модель управления конфликтом. Ее суть:

- отсутствие направленности на сотрудничество;
- подчеркивание различий, игнорирование общих точек зрения;

– ставка на «моральный разгром» или устранение противника («выигрыш-проигрыш»);

– полярность в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля.

Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений.

Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия:

1) изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;

2) формирование у руководителя умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Конфликтология рекомендует конструктивную модель поведения руководителя, суть которой состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Руководитель при этом:

– выступает в качестве организатора диалога, демонстрируя не слабость, а неагрессивность намерений, жест доброй воли;

– предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;

– формулирует права конфликтующих сторон, определяет допустимые формы поведения.

Вопреки традиционному мнению о предпочтительности «жестких» решений в управленческой деятельности сотрудничество дает шанс найти в ходе дискуссии способствующие выходу из тупика решения.

Основные положения этики управления, культуры управленческого труда сводятся к следующим подходам:

– руководитель призван быть управляющим, полагающимся не на свою власть, а на помощь и кооперацию подчиненных; он не ищет «козла отпущения», а показывает, как надо сделать;

– от руководителя требуется уверенность в себе и своем бизнесе, которая демонстрирует его способность владеть ситуацией в любых условиях;

– огромное значение имеет способность ценить время подчиненных. Непроизводительные затраты времени как своего, так и подчиненных — сигнал неудовлетворительного стиля руководства;

- руководитель обязан своевременно информировать подчиненных о недостатках в их работе, быть способным выслушивать и учитывать замечания о своих недостатках. Нельзя критиковать ради критики;
- строгость, требовательность к подчиненным всегда должна быть обоснована; негативной оценке подвергается не личность, а тот или иной промах человека;
- важные качества руководителя – вежливость, тактичность. Каждый человек всегда внутренне протестует против грубости; приказы нужно отдавать в вежливой форме;
- важно как умение говорить, так и умение слушать, излагать свои мысли кратко и четко; важно дать человеку возможность выговориться, снять психологическое напряжение;
- непереносимое условие успеха руководителя – знать и изучать своих подчиненных, проявлять заботу об их потребностях и проблемах.

Исходные данные и постановка задачи

Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха в деятельности данных организаций?
2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.
3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?
4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим первым руководителем?
5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

Интервью с генеральным директором № 1

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за Вас.

Интервью с генеральным директором № 2

Вопрос: Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

Вывод автора интервью: работники современных российских предприятий не защищены ни в личностном плане, ни в законодательном. Они в полной власти первых руководителей, не обученных культуре управленческого труда.

Упражнение «Этика и стиль руководства»

В менеджменте особое значение приобретает определение подходящего стиля и этики руководства. Принято считать, что, прежде всего, менеджер обязан задать себе вопрос, что именно он хотел бы поручить своим сотрудникам. Далее он должен определить, каков уровень зрелости сотрудников в отношении выполнения данной задачи. Предлагаем четыре варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю Светлане.

I. Светлана, я продиктую вам письмо, которое сегодня необходимо отправить. «Уважаемые господа, запятая... В продолжение нашей беседы...».

Здесь подробно, в деталях разъясняется, в чем заключается задача и как ее следует выполнять. Кроме того, перед отправкой письма осуществляется контроль, все ли сделано согласно распоряжению.

II. Светлана, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не могла бы составить конспект письма, чтобы в три часа мы смогли его вместе просмотреть.

При такой манере руководства разъясняется, что следует сделать, предоставляется возможность сотрудникам самим выработать предложение и, при необходимости, вносятся коррективы. В этом случае перед отправкой письма осуществляется контроль.

III. Светлана, необходимо сегодня же отправить письмо клиенту, которого я посетил утром, с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом? Если у тебя есть вопросы, я готов выслушать.

В этом случае дается распоряжение (что требуется), и лишь потом следуют разъяснения, как его выполнить, в том случае, если сотрудник сам об этом попросит (например: вы сами подпишете письмо или это сделаю я?). Осуществлять ли контроль до отправки письма, зависит от того, попросит ли об этом сотрудник.

IV. Светлана, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом?

Данную манеру руководства называют «делегирование»: дается распоряжение о том, что требуется, а выполнение предоставляется самому сотруднику. Контроль, как правило, имеет место уже после того, как письмо отправлено.

Определите свою позицию по различным стилям в руководстве – какой вариант вы считаете предпочтительным и почему.

Разбор конкретных ситуаций

Ситуация 1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Ситуация 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Ситуация 3. 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 вахтеров. 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 4. 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 5. 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 6. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите: _____

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 он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать 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 будете реагировать на выступление инженера Костина?

Тест «Самооценка практических навыков»

Самооценка практических навыков искусства управленческого общения и решения определенных деловых ситуаций:

1. Удовлетворенность работой.

Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

а) думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многие сотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках;

б) объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала.

Удовлетворенность трудом – это ощущение того, что вы полностью раскрываете в нем свои силы и способности и что ваша работа должным образом оценивается окружающими. Одна и та же работа может порождать удовлетворенность и разочарование: все зависит от того, как вы относитесь к ней. Поэтому, если заявитель будет переведен на желательную для него работу, а его настрой и отношение к выполняемым обязанностям останутся неизменными, то временно появившаяся удовлетворенность на новом месте вряд ли будет долго сохраняться. Сама по себе перемена работы никогда не пойдет на пользу. Кроме того, стоит пойти на поводу у одного, как сразу же возникает вопрос о необходимости перевода на лучшие места и других сотрудников. Во всех случаях необходимо добиваться правильного понимания подчиненными сущности удовлетворенности работой. Правильный ответ – вариант (б).

2. Управленческие действия.

В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т. д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей. Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

а) запросить необходимые указания у начальства;

б) проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач;

в) отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше всего после того, как поступят указания сверху.

Определение основных направлений деятельности организации и ее целей – обязанность высшего управленческого звена. Однако в организациях со сложным механизмом управления, огромными масштабами работы, большой географической рассредоточенностью предприятий высшие управляющие не

всегда имеют возможность дать четкие инструкции и определить наиболее оптимальные направления и цели деятельности для каждого конкретного участка работы. В подобных условиях нельзя ждать или добиваться указаний от вышестоящего руководства, нельзя занимать пассивную, выжидательную позицию. Нужно действовать самостоятельно и инициативно. При этом будет правильным, если управляющий возьмет ответственность за принятые меры на себя. Правильный ответ – вариант (б).

3. Управление конфликтом.

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

а) прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других;

б) прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии;

в) изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

В зависимости от того, какое решение будет принято, последствия конфликта могут перерасти в функциональные и дисфункциональные, что в свою очередь может повлиять на возникновение последующих разногласий. Проблему желательно решать таким образом, чтобы она устраивала обе стороны, благодаря чему стороны приобретут опыт сотрудничества и улучшатся отношения между людьми. Правильный ответ – вариант (в).

Тема 5. Деловой протокол

Практическое занятие 11

Вопросы

1. Деловая встреча.
2. Переговоры.

Изучить по теме

1. История развития делового этикета.
2. Поведение в общественных местах.
3. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
4. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?

5. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
6. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
7. Охарактеризуйте структуру переговоров?
8. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
9. Что такое «тактика ведения переговоров»?
10. Каковы основные функции деловой беседы?
11. Что значит «отработать ход» беседы?
12. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
13. Что влияет на успех деловой беседы?

Тест «Умеете ли вы вести деловое обсуждение»

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других – тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5):

- 1 – «нет», «так не бывает»;
- 2 – «нет, как правило, так не бывает»;
- 3 – неопределенная оценка;
- 4 – «да, как правило, так бывает»;
- 5 – «да, так всегда».

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Прислушиваюсь к замечаниям других.

4. В основном мне удастся привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.

7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.

8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9. Свои ошибки, как правило, признаю.

10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.

11. Защищаю тех, у кого есть трудности.

12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.

14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.

15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои взгляды.
18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей.
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Тратю много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20–100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20–100 баллов).

Тест «Как вы проводите переговоры»

Тест поможет вам определить, насколько эффективно умеете вести переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворен-

ности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

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 отвергнуть мой пыл.

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 т. д., 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 так же.

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.

Практическое занятие 12 и 13

Вопросы

1. Служебные телефонные разговоры.
2. Деловая переписка.
3. Визитная карточка.

Деловая беседа по телефону. Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать (Лафатер).

Изучить по теме

1. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
8. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?

Выполнить задание

Задание 1. Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны).

Вам необходимо: расположить к себе клиента, убедить его сделать заказ.

Задание 3. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две – три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 4. Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Задание 5. Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количе-

ством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание 6. Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5–7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Контрольный тест

1. Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа):

- а) бумага должна быть хорошего качества;
- б) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;
- в) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;
- г) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

2. Какие виды писем пишутся только от руки? (Несколько вариантов ответа):

- а) письмо-соболезнование;
- б) письмо-благодарность;
- в) письмо-поздравление;
- г) письмо-просьба.

3. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

4. Автором служебного письма является...

- а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;
- б) должностное лицо, которое посылает письмо;
- в) исполнитель, который готовит письмо;
- г) лицо, отправившее письмо.

5. Что из перечисленного является формами делового общения?

- а) совещание;
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;
- г) деловое письмо (невербальная форма).

Тема 6. Вербальные и невербальные средства делового общения

Практическое занятие 14

Вопросы

1. Речевой этикет.
2. Невербальные средства делового общения: требования этикета.

Изучить по теме

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?

4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.
7. Дайте определение понятию «этикет».
8. Каков общий принцип использования этикетных средств?
9. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
10. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
11. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными? Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения. Почему важно понимать язык телодвижений?
12. Почему язык телодвижений неоднозначен?
13. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
14. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
15. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
16. Что означает организация пространственной среды?
17. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
18. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Выполнить задание

Задание 1. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6. Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги;
- 3) принять посетителя.

Задание 8. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

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;

г) когда морщат лоб;

б) когда кивают головой;

д) когда подмигивают;

в) когда морщат нос;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

а) ступни;

г) кисти;

б) ноги;

д) плечи.

в) руки;

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?

Дайте два ответа:

а) лоб;

г) нос;

б) брови;

д) губы;

в) глаза;

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.

Тест «Знатор невербального общения»

Инструкция: выберите один из предложенных ответов.

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

а) все время разговора;

б) 2/3 времени разговора;

в) половину времени разговора;

г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

а) он готов внимательно Вас слушать;

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это значит:

- а) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- б) он чувствует свое превосходство;
- в) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- г) он оценивает Ваши слова.

Результат – это количество правильных ответов, по которым можно судить, насколько вы знаете невербальные сигналы поведения.

Тема 7. Международный деловой этикет и дипломатический протокол: национальные особенности общения

Практическое занятие 15

Вопросы

- 1. Требования международного этикета.**
2. Дипломатический протокол.

Изучить по теме

1. Национальные особенности этики деловых отношений в России.
2. Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров.
3. Некорректные вопросы и темы у иностранных партнеров.
4. Невербальные признаки некорректного поведения у иностранных партнеров.
5. Общие правила приема иностранных гостей.
6. Подарки иностранным партнерам.
7. Подарки соотечественникам.

Тест «Деловой этикет в общении с иностранными партнерами»

1. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- а) традиции и обычаи;
- б) климат;
- в) черты национального характера;
- г) форма государственного и политического устройства.

2. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?

- а) вежливость;
- б) эмоциональность;
- в) законопослушность;
- г) деловитость.

3. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?

- а) личные связи;
- б) черты национального характера;
- в) пунктуальность;
- г) процедура знакомства.

4. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?

- а) неформальная форма одежды на переговорах;
- б) национальные элементы в одежде;
- в) одежда высокого качества из натурального материала;
- г) яркие, броские тона в одежде.

5. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?

- а) Frau Doktor;
- б) Gnadiges Fraulein;
- в) Gnadige Frau;
- г) Fraulein.

6. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?

- а) низкий поклон;
- б) рукопожатие;
- в) похлопывание по плечу;
- г) объятия.

7. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?

- а) согласие;
- б) отказ;
- в) указание на то, что мысль собеседника понятна;
- г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

8. Что не является характерной чертой американского делового этикета?

- а) утилитаризм;
- б) почитание традиций;
- в) пренебрежение к мелочам;
- г) ясность и простота в общении.

9. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?

- а) по имени;
- б) по фамилии;
- в) по должности;
- г) по фамилии и имени.

10. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальными традициями;
- б) темпераментом;
- в) религиозными верованиями;
- г) эмоциональностью.

11. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) суббота, воскресенье;
- б) воскресенье, понедельник;
- в) пятница, суббота;
- г) четверг, пятница.

12. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальной безопасности;
- б) политики и религии;
- в) культуры и искусства;
- г) семьи и брака.

13. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

- а) беседа за чаем с пирожными;

- б) обеденный перерыв;
- в) договоренность о подписании контракта;
- г) выражение недоверия участникам переговоров.

14. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

- а) телефонный звонок во время беседы;
- б) предложение выпить чашку кофе;
- в) вопросы о здоровье;
- г) подача к кофе прохладительных напитков.

15. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

- а) на осенний период;
- б) на зимний период;
- в) на летний период;
- г) на весенний период.

Тест «Международный деловой этикет»

1. Англичане на приглашениях иногда пишут: «undress» (буквальный смысл – «без одежды»). Что это означает?

- а) надлежит быть в открытом платье с глубоким декольте;
- б) надлежит быть в пляжном костюме;
- в) надлежит быть в простом костюме.

2. При встрече иностранной делегации первым представляется:

- а) глава пребывающей делегации;
- б) глава принимающей делегации.

3. «А-ля фуршет» переводится с французского языка как:

- а) с тарелкой;
- б) с вилок;
- в) на ногах;
- г) без ножа.

4. Как иначе называется прием «обед – буфет»:

- а) «Жур-фикс»;
- б) «Шведский стол»;
- в) «Фондю»;
- г) «Бар-бекю».

5. С приема с рассадкой за столом принято уходить через:

- а) 10 минут после десерта;
- б) 30–40 минут после кофе.

6. Какое место в автомобиле считается наиболее почетным:

- а) место впереди, рядом с водителем;
- б) место на заднем сиденье справа по ходу движения машины;
- в) место на заднем сиденье слева по ходу движения машины.

7. В Китае подарок следует:

- а) принимать правой рукой;
- б) принимать левой рукой;
- в) принимать обеими руками;
- г) вообще не принимать.

8. Гостям из каких стран не предлагают алкогольные напитки?

- а) из восточноевропейских;
- б) из южноамериканских;
- в) из бывших советских;
- г) из мусульманских.

Тест на знание этикета

1. Если ваш собеседник чихнул несколько раз подряд, вы должны:
 - а) промолчать;
 - б) сказать ему один раз: «Будь здоров»;
 - в) желать ему здоровья после каждого «чиха».
2. Уходя из ресторана, мужчина должен:
 - а) сначала подать одежду женщине, а потом одеться сам;
 - б) сначала одеться сам, а затем одеть даму;
 - в) позволить одевать свою даму гардеробщику.
3. К каждому незнакомому человеку полагается обращаться на «вы», если он достиг возраста...
 - а) 12 лет; б) 16 лет; в) 18 лет.
4. Как правильно складывать вилок и нож на тарелке после завершения приёма пищи?
 - а) крест-накрест;
 - б) параллельно друг другу;
 - в) так, чтобы их концы слегка пересекались.
5. Надо ли стучаться, входя в чужой служебный кабинет в рабочее время?
 - а) да; б) нет; в) только в кабинет начальника.
6. Кто первым должен протягивать руку при знакомстве?
 - а) тот, кому представили новое лицо;
 - б) тот, кого представили;
 - в) тот, кто представил.
7. Если на деловом ужине произнесён тост, до того, как опустошить бокал, вы должны ...
 - а) чокнуться с сидящими рядом;
 - б) чокнуться со всеми;
 - в) поднять бокал и обвести глазами присутствующих.
8. Общее количество украшений по международному протоколу не должно превышать:
 - а) 3 предметов; б) 5 предметов; в) 13 предметов.
9. По современным правилам этикета первым должен выходить из лифта:
 - а) мужчина; б) женщина; в) тот, кто стоит ближе к двери.
10. Какими приборам едят спагетти?
 - а) только вилка; б) вилка и нож; в) вилка и ложка по этикету.
11. Кто входит в лифт первым – мужчина или женщина?
 - а) мужчина; б) женщина; в) тот, кто ближе ко входу.
12. Где, соответственно международным нормам, никогда не размещается дамская сумочка?
 - а) на коленях;
 - б) на стуле (между спинкой и сидящим);
 - в) на полу.

13. Самым престижным местом в автомобиле, которое занимает женщина (если за рулем водитель), считается?

- а) место справа от водителя;
- б) место позади водителя;
- в) место справа на заднем сидении.

14. Когда в ресторане нет пирожковой тарелки, куда допустимо положить хлеб?

- а) на стол;
- б) в правой верхней части тарелки;
- в) в левой верхней части тарелки.

15. Когда приходит в гости «идеальный гость»?

- а) вовремя; б) на 10 минут позже; в) на 30 минут позже.

16. Придя в кино/театр, проходить к своим местам необходимо:

- а) лицом к сидящему;
- б) лицом к происходящему на экране/сцене.

17. Как поступить, когда человек за соседним столиком в ресторане громко разговаривает и мешает?

- а) терпеливо сидеть и ждать, когда тот закончит говорить;
- б) вежливо попросить человека разговаривать тише,
- в) подзвать официанта и попросить его решить ситуацию.

18. Какое из этих правил верно?

- а) хлеб в ресторане нельзя отрывать и кушать маленькими кусочками;
- б) если вы сидите и вам протягивают руку, чтобы поздороваться, то вставать не обязательно. Допустимо пожать руку сидя;
- в) пиццу можно кушать руками.

19. Как понять, что стол сервирован в классическом французском стиле?

- а) бокалы будут располагаться справа над тарелкой – сверху от ножей;
- б) вилки будут опущены зубцами вниз;
- в) для десерта будут поданы десертная ложка с десертной вилкой.

Тема 8. Внешний облик и манеры поведения делового человека

Практическое занятие 16

Вопросы

1. Манеры поведения делового человека.
2. Одежда.

Тест «Соблюдение служебной этики»

Цель данного теста – выявить установки на соблюдение служебной этики.

Определите для себя, как часто Вы совершаете, совершали или будете совершать в будущем указанные поступки. Количество баллов, соответствующее ответам: «часто» – 4, «время от времени» – 3, «редко» – 2, «никогда» – 1.

Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:

- 1) я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
- 2) я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
- 3) я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить за весь рабочий день;
- 4) я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это неправда), чтобы получить лишний выходной;
- 5) я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров;
- 6) я занимаюсь своими личными делами во время работы;
- 7) я использую ксерокс в офисе в своих личных целях;
- 8) я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю;
- 9) я уношу домой часть продукции, производимой компанией;
- 10) я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спросу;
- 11) я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых, по правде говоря, не было;
- 12) я использую служебную машину в своих личных целях;
- 13) я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании;
- 14) я приглашаю своего друга в какую-либо поездку и записываю это на счет компании;
- 15) я принимаю подарки от поставщиков или клиентов за оказанные им мною услуги.

Обработка и интерпретация результатов: подсчитайте количество баллов. У Вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме.

Тест «Общегражданский этикет»

Тестирование знаний студентов и разбор ситуаций, предложенных в тесте. Тестовые вопросы:

1. О чем не следует говорить в светской беседе?

- а) о погоде;
- б) о недостатках сослуживцев;
- в) о новом телесериале;
- г) о болезнях;
- д) о катастрофах;
- е) рассказывать сексуальные анекдоты.

2. На столик в ресторане можно положить:

- а) перчатки;
- б) сумочку;
- г) футляр с очками;
- д) ничего из вышеперечисленного;

а) да; б) нет.

15. Если спектакль задерживается, надо ли аплодировать?

а) да; б) нет.

16. При прогулке в театре во время антракта:

а) принято ходить под руку со своим спутником;

б) под руку в театре прогуливаться не принято.

17. Аплодисменты в знак одобрения декораций приняты:

а) до поднятия занавеса;

б) в конце первого действия;

в) в конце спектакля;

г) после поднятия занавеса.

18. Бинокль в театре следует брать для того, чтобы:

а) лучше рассмотреть убранство театрального зала;

б) смотреть на сцену;

в) посмотреть, нет ли в зале знакомых;

г) получить пальто в гардеробе без очереди.

19. Вы вошли в театральный зал, когда спектакль уже начался. Как следует поступить?

а) потихоньку пробраться к своим местам, указанным в билетах;

б) обратиться к билетерше, чтобы она отвела вас к вашим законным местам;

в) занять ближайшие свободные места, а в антракте перейти на места, указанные в билетах.

20. Кто первым поднимается в вагон поезда:

а) сначала женщина, за ней мужчина;

б) сначала мужчина, за ним женщина.

21. В вагоне поезда можно находиться:

а) в пижаме; в) в спортивном костюме;

б) в халате; г) в купальном костюме.

22. Выселяясь из гостиницы, можно взять с собой:

а) полотенце; в) банный халат;

б) мыло; г) рулон туалетной бумаги.

23. Будучи пассажиром такси, можно попросить водителя:

а) не курить;

б) увеличить скорость движения;

в) уменьшить скорость движения;

г) выключить автомагнитолу.

24. Как следует женщине правильно садиться в автомобиль?

а) сначала женщина садится на сиденье, потом заносит обе ноги одновременно;

б) сначала женщина заносит одну ногу в машину, затем садится и заносит вторую ногу;

в) сначала женщина просовывает в салон голову, кладет сумочку на сиденье, затем заносит одну ногу, садится и заносит вторую ногу .

25. В какой последовательности, входя в дом, женщина должна снимать головной убор, пальто и обувь? А мужчина?

- а) головной убор, обувь, пальто;
- б) пальто, головной убор, обувь;
- в) пальто, обувь, головной убор;
- г) головной убор, пальто, обувь;
- д) обувь, пальто, головной убор;
- е) обувь, головной убор, пальто.

26. А в какой последовательности она должна надевать все это, уходя из дома? А он?

- а) головной убор, обувь, пальто;
- б) пальто, головной убор, обувь;
- в) пальто, обувь, головной убор;
- г) головной убор, пальто, обувь;
- д) обувь, пальто, головной убор;
- е) обувь, головной убор, пальто.

27. Подбирая украшения к своей одежде, необходимо руководствоваться:

- а) чувством юмора; б) чувством стыда; в) чувством меры.

28. Около зеркала в вестибюле ресторана можно:

- а) накрасить губы; в) надеть украшения;
- б) поправить прическу; г) почистить костюм.

29. Где должна женщина носить носовой платок:

- а) в кармане платья; в) в рукаве;
- б) в сумочке; г) в декольте.

30. При встрече супружеских пар:

а) первыми здороваются мужчины, затем женщины и, наконец, мужчины с женщинами;

б) первыми здороваются женщины, затем мужчины с женщинами и, наконец, мужчины;

в) первыми здороваются женщины, затем мужчины и, наконец, мужчины с женщинами;

г) первыми здороваются мужчины с женщинами, затем мужчины и, наконец, женщины.

31. Должен ли левша протягивать для рукопожатия левую руку?

- а) да; б) нет.

32. Надо ли приветствовать человека, которого вы встречаете не первый раз в течение дня?

- а) да; б) нет.

33. Должна ли женщина снимать варежку, здороваясь за руку с мужчиной на улице?

- а) да; б) нет.

- а) теми, что лежат ближе к тарелке;
- б) теми, что лежат дальше от тарелки.

46. В гостях за обеденным столом гость – мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание:

- а) той, что сидит справа от него;
- б) той, что сидит слева от него.

47. В гостях следует съедать все, что вы положили на свою тарелку (а), или часть следует оставлять на тарелке (б) ?

48. Нарисуйте, как должны лежать нож и вилка:

- а) при сервировке стола до начала обеда;
- б) во время обеда, когда надо временно прервать еду;
- в) когда еда закончена (а, б, в).

49. Сидя за столом, льняную салфетку можно использовать для того, чтобы:

- а) слегка промокнуть рот после того, как закончили есть;
- б) высморкаться, в случае отсутствия носового платка;
- в) вытереть руки и губы после жирной пищи.

50. Испачканные во время еды пальцы вытирают:

- а) концом скатерти;
- б) верхней половиной полотняной салфетки, не снимая ее с колен;
- в) полотняной салфеткой, сняв ее с колен и сложив в четыре раза.

51. Хлеб из хлебницы за столом принято брать:

- а) рукой;
- б) вилок.

52. При разносе многопорционных блюд официант подходит:

- а) с левой руки сидящего за столом;
- б) с правой руки сидящего за столом.

53. Когда официант разносит многопорционные блюда, следует:

- а) выбрать себе кусочек получше;
- б) взять тот кусочек, который лежит с краю.

54. Как принято есть цыпленка табака?

- а) руками;
- б) вилок;
- в) вилок и ножом.

55. Как в ресторане принято есть бульон из раков:

- а) его пьют через трубочку;
- б) его едят ложкой из тарелки;
- в) его пьют из чашки.

56. Как нужно есть бутерброды, поданные к чаю?

- а) руками;
- б) ножом и вилок;
- в) ножом и вилок, только если женщина в перчатках.

57. Если на десерт подали сливы, следует:

- а) разрезать сливу ножом на своей тарелке, удалить косточку и съесть сливу;
- б) разломить сливу пополам, вынуть косточку и есть руками;

в) разломить сливу пополам руками, с помощью десертной ложки вынуть косточку и есть сливу десертной вилочкой.

Тест «Одежда – характер – судьба?» (тест для женщин)

1. Стараетесь ли вы к каждому сезону покупать себе обнову, независимо от того, есть в этом необходимость или нет? (Да – 3 очка, нет – 0).
2. Ваши любимые ткани: однотонные (3 очка), набивные (2), нет (0).
3. Ваши любимые узоры: цветы (7), горошек (5), полосы (3), геометрический рисунок (1), однотонные ткани (0).
4. Как вы оцениваете свой стиль? Классический (0), спортивный (3), модный (5), экстравагантный (7).
5. Хватает ли у вас мужества надеть слишком экстравагантную модель? Да (5), зависит от обстоятельств (3), нет (0).
6. Любите ли смелые сочетания цветов? Да (5), иногда (3), нет (1).
7. Что вам больше нравится? Спортивные блузы (3), английские костюмы (2), простые юбки (1).
8. Какой фасон шляпы считаете своим? С широкими полями (7), типа «тюрбан» (4), без полей (2), не носите шляпы (0).
9. Каким сумочкам отдаете предпочтение? Спортивным на ремешке (4), «сундучкам» (3), «конвертам» (2), любым, которые в моде (0).
10. Любите ли туфли на каблуках? Да (3), нет (0).
11. Есть ли в вашем гардеробе хоть одна вещь, сделанная собственноручно? Да (3), нет (0).
12. Дома вы ходите: в длинной юбке (5), в джинсах (3), донашиваете старые вещи (2).
13. Чему отдаете предпочтение? Бусам (7), кораллам (5), кулонам (3), простой цепочке (1).

Подсчитайте очки.

Тест «Заботитесь ли вы о внешнем виде?»

Уделяете ли вы достаточно внимания своему внешнему виду?

На этот вопрос вам поможет ответить этот большой тест.

1. Аккуратно ли уложена ваша одежда в шкафу?
 - да, вся целиком – 3 очка;
 - в основном да – 2 очка;
 - нет – 1.
2. Приготавливаете ли вы свою одежду, обувь и сумку заранее на завтра?
 - да, всегда – 3 очка;
 - иногда – 2 очка;
 - обычно нет – 1.
3. Когда вы обычно пришиваете оторвавшуюся пуговицу?
 - сразу, как оторвется – 3 а;
 - после возвращения домой – 2 очка;

– только после того, как кто-нибудь обратит на это ваше внимание – 1.

4. Как вы заботитесь о своей одежде?

– после прихода домой переодеваетесь и аккуратно укладываете одежду – 3 очка;

– о состоянии своей одежды вспоминаете лишь перед выходом из дома – 2 очка;

– не заботитесь о своей одежде – 1.

5. Как вы носите обувь?

– ремонтирую часто, по мере необходимости – 3 очка;

– носите разную обувь на работе, дома, для занятий спортом, для поездки за город – 2 очка;

– носите одни и те же туфли, пока они не развалятся – 1.

6. Как часто вы посещаете парикмахера?

– как правило, раз в месяц – 3 очка;

– раз в полгода – 2 очка;

– только тогда, когда уже не можете на себя смотреть – 1.

7. Что для вас означают косметические средства? Это:

ваша необходимая ежедневная потребность – 3;

важная часть гигиены – 2;

бесполезная трата денег – 1.

Тест «Ваш имидж»

Основные этапы работы.

Первый этап связан с индивидуальной работой личности. Необходимо внимательно прочитать нижеприведенный список качеств, относящихся к имиджу, и оценить особенности проявления у себя этих качеств, то есть оценить по пятибалльной системе степень выраженности у себя каждого из приведенных качеств. Кроме того, нужно выделить те качества, которые сам человек считает важными для себя.

Второй этап. На этом этапе работают люди, хорошо знающие тестируемого. Они оценивают особенности проявления качеств также по пятибалльной системе и выделяют наиболее важные качества. Если проводится тестирование руководителей больших коллективов, то необходим и третий этап.

Третий этап. На этом этапе работает группа сотрудников (экспертов), которые анализируют выступления, переговоры. Они выставляют свои оценки по перечисленным качествам.

Четвертый этап. На этом этапе сопоставляются все полученные оценки качеств имиджа. Далее следует выделить те качества, которые отнесены к значимым, но имеют низкую оценку. Именно на эти качества следует обратить наибольшее внимание и начать их коррекцию.

Внимание: можно ограничиться только первым этапом проведения оценки, но тогда стоит помнить о высокой доли субъективизма и недостаточности валидности полученных результатов.

Перечень качеств для самооценки и оценки:

1. Адекватная мимика
2. Аксессуары
3. Аккуратность
4. Аргументированность
5. Вера в добро
6. Выразительность жестов
7. Высокая самооценка
8. Высокие цели
9. Достойные средства
10. Героизм
11. Гибкость мышления
12. Житейский опыт
13. Запоминающаяся внешность
14. Заразительность высказываний
15. Идейная насыщенность
16. Известность
17. Искренность
18. Крепкое здоровье
19. Компетентность
20. Костюм
21. Культура
22. Лидерские качества
23. Любовь к людям
24. Мечтательность
25. Наличие легенды
26. Обаяние
27. Обувь
28. Обучаемость
29. Общительность
30. Ораторское мастерство
31. Оригинальность мышления
32. Ответственность
33. Ощущение единения с природой и обществом
34. Позитивная позиция
35. Походка
36. Прическа
37. Приятная улыбка
38. Приятный тембр голоса
39. Профессионализм
40. Развитый интеллект
41. Решительность
42. Романтический настрой
43. Самообладание
44. Сила воли
45. Сила голоса
46. Способность к преодолению препятствий
47. Индивидуальный стиль
48. Тактичность
49. Терпение
50. Уверенность в себе
51. Умение меняться
52. Умение слушать
53. Хорошие манеры
54. Чистота помыслов
55. Чувство юмора
56. Широта интересов
57. Элегантность
58. Эмоциональность
59. Энергичность
60. Эрудиция

Этот перечень качеств составлен на основе структуры имиджа, но он не окончательный, поскольку сам имидж изменяется в зависимости от конкретной ситуации. Целесообразно добавить те качества, которые, по мнению самого тестируемого, его близких и коллег или экспертов, в списке отсутствуют. Опросы также дают представления о тех качествах, которые желательны для клиентов и партнеров. Иногда их целесообразно включать в перечень качеств, иногда нет, но анализировать необходимо всегда.

Обработка результатов

Воспользуйтесь ключом. Баллы (от 1 до 5), которыми оценили качество, поставьте в соответствие с их нумерацией. Выделите по 15 номеров качеств:

- процессуальная составляющая имиджа ...
- внутренняя составляющая имиджа ...
- внешняя составляющая имиджа...
- ядро имиджа...

Подсчитайте количество баллов по каждому качеству.

Тема 9. Технологии формирования культуры делового человека: отечественный и зарубежный опыт

Практическое занятие 17

Вопросы

1. Этико-профессиональное развитие персонала.
2. Технологии и механизмы реализации этических требований.

Изучить по теме

1. Основные компоненты и детерминанты этико-аксиологического сознания.
2. Основные требования к качествам личности специалиста (этико-аксиологическая компонента).
3. Структура профессионального этико-аксиологического сознания специалиста.
4. Какое определение понятия «обучение персонала» вы считаете наиболее полным?
5. Какие формы и направления обучения вы прошли?
6. В чем состоит оценка потребности в обучении?
7. Какая технология оценки потребности в обучении наиболее эффективна в современном бизнесе?
8. Как соотносится, на ваш взгляд, потребность в развитии персонала и потребность в обучении персонала?
9. Как оценивалась потребность в обучении перед поступлением в университет?
10. Чем и как измеряется результат обучения?
11. Как вы оцениваете собственные результаты учения в университете?

Тест «Управление профессиональным развитием»

Правильных ответов не менее 95 %.

1. Выявляя профпригодность работника и потенциал его профессионального развития, следует использовать ...
 - а) карьерограмму и интервью;
 - б) карьерный план работника и анкетирование;
 - в) профессиограмму и тестирование.
2. Группа работников данного трудового коллектива, отобранная по результатам труда для дальнейшего продвижения по служебной лестнице, называется ...
 - а) претендентами на вакансию;
 - б) резервом на выдвижение;
 - в) резервом на сокращение;
 - г) резервом руководителей.
3. Группа сотрудников организации, обладающая потенциалом для занятия управленческих должностей, – это ...

- а) претенденты на вакансию; в) резерв на сокращение;
- б) резерв на выдвижение; г) резерв руководителей.

4. Если в результате 20-летней работы охранником в банке у Е. Петрова сформировалась подозрительность, мнительность и тревожность – эти изменения его личности связаны с таким явлением, как ...

- а) профессиональное выгорание;
- б) профессиональная деструкция;
- в) профессиональный кризис.

5. Если молодой специалист, проработав 2 года в организации, проявил активность, компетентность, мотивирован на работу, то его можно порекомендовать для зачисления ...

- а) в резерв на сокращение;
- б) в управленческий резерв;
- в) в резерв на выдвижение.

6. Если тридцатилетний специалист по продажам, успешно работавший в организации, стал проявлять халатное отношение к работе, раздражительность, конфликтовать с сослуживцами – такое поведение, скорее всего, вызвано кризисом ...

- а) адаптации; в) профессионального роста;
- б) профессиональной карьеры; г) профессиональной самоактуализации.

7. Знания, умения, навыки, способности и модели поведения, необходимые для успешного выполнения должностных обязанностей, называются ...

- а) компетенциями; в) предпочтениями;
- б) полномочиями; г) привилегиями.

8. Изменение должностного статуса человека, его социальной роли, увеличение степени и пространства должностного авторитета называется ...

- а) деловой карьерой; в) профессиональным ростом;
- б) должностным ростом; г) повышением.

9. ... карьера предполагает чередование вертикального и горизонтального роста :

- а) вертикальная; в) ступенчатая;
- б) горизонтальная; г) скрытая.

10. ... карьера предполагает переход в другую функциональную область, расширение полномочий в рамках того же уровня структурной иерархии:

- а) вертикальная; в) ступенчатая;
- б) горизонтальная; г) скрытая.

11. Карьера, при которой работник проходит все стадии карьерного пути в рамках одной организации в рамках одной или разных специальностей, профессий, называется ...

- а) внеорганизационной; в) неспециализированной;
- б) организационной; г) специализированной.

12. Когда молодой специалист через полгода после прихода в организацию подает заявление об увольнении, это, скорее всего, связано с кризисом ...

- а) профессиональной адаптации; в) профессиональной самореализации;
б) профессионального обучения; г) профессионального становления.

13. Комплексное оценочное мероприятие, направленное на определение степени соответствия компетенций работника требованиям занимаемой должности, называется ...

- а) адаптацией; в) профориентацией;
б) аттестацией; г) отбором.

14. На основании аттестации часть работников, соответствующих должности, была направлена на обучение, часть – на повышение, а третья часть – ...

- а) в кадровый резерв; б) на стажировку; в) на увольнение.

15. На ... фазе профессионального кризиса проблемы не всегда осознаются, но проявляются в раздражительности, недовольстве оплатой труда, организацией, руководителем:

- а) посткритической; б) предкритической; в) критической.

16. Негативные изменения личности и способа деятельности, обусловленные профессиональными факторами, называются профессиональной:

- а) непригодностью; б) компетенцией; в) деструкцией.

17.... объединяет такие процессы, как управление карьерой, аттестация персонала, дополнительное обучение персонала и отбор.

- а) оценка персонала;
б) система служебно-профессионального продвижения;
в) система управления карьерой;
г) система профессионального развития персонала.

18. Основным критерий подбора кандидатов в резерв на выдвижение – это

- а) стаж работы;
б) результаты труда;
в) управленческие способности.

19. Планируя работу по профессиональному развитию руководителей среднего звена, следует отдать предпочтение ...

- а) видеофильмам, деловым играм, экскурсиям;
б) лекциям, семинарам, тренингам;
в) стажировке, ротации, дублированию.

20. Планируя работу по профессиональному развитию руководителей низшего звена, следует отдать предпочтение ...

- а) индивидуальным методам обучения;
б) лекциям, семинарам, тренингам;
в) самообучению.

21. Планируя работу по профессиональному развитию молодых специалистов, следует отдать предпочтение ...

- а) групповым методам обучения;
б) индивидуальным методам обучения;
в) самообучению.

22. Поступательное продвижение личности в какой-либо сфере деятельности, связанное с изменением уровня профессионализма, размеров вознаграждения и статуса, называется ...

- а) деловой карьерой;
- б) должностным ростом;
- в) профессиональным ростом;
- г) повышением.

23. Планируя работу по профилактике профессиональных деструкций у промышленных альпинистов, следует в качестве главного фактора рассматривать ...

- а) коммуникативные перегрузки;
- б) монотонный характер работы;
- в) опасность для жизни и здоровья.

24. При кризисе ... возникает новое видение смысла труда, приводящее к неудовлетворенности своим статусом, карьерным ростом:

- а) профессиональной адаптации;
- б) профессиональной карьеры;
- в) профессионального обучения;
- г) профессионального роста;
- д) социально-профессиональной самоактуализации.

25. При кризисе ... возникают противоречия между ожиданиями работника и реально существующими условиями в организации:

- а) профессиональной адаптации;
- б) профессиональной карьеры;
- в) профессионального обучения;
- г) профессионального роста;
- д) социально-профессиональной самоактуализации.

26. При кризисе ... происходит смена мотивации с учебной на собственно профессиональную.

- а) профессиональной адаптации;
- б) профессиональной карьеры;
- в) профессионального обучения;
- г) профессионального роста;
- д) социально-профессиональной самоактуализации.

27. Профессиональное развитие персонала предполагает персонала.

- а) обучение, управление карьерой и оценку;
- б) обучение;
- в) оценку;
- г) управление карьерой.

28. Работа с резервом руководителей включает отбор в резерв, обучение резерва и ... руководителей.

- а) оценку;
- б) поддержку;
- в) расстановку.

29. Серия поступательных перемещений по разным должностям, способствующая развитию организации и личности, называется ...

- а) деловой карьерой;

- б) повышением;
- в) профессиональным ростом;
- г) служебно-профессиональным продвижением.

30. Стадия индивидуального профессионального развития, на которой находятся только что принятые на работу в организацию выпускники вуза, – это ...

- а) интернальная стадия;
- б) стадия адаптации;
- в) стадия оптации.

31. Совокупность принципов, правовых основ, методов, технологий, процедур, обеспечивающих изменение профессиональных качеств персонала и структуры его профессионального опыта, называется ...

- а) деловой карьерой;
- б) управлением карьерой персонала;
- в) системой профессионального развития персонала;
- г) системой служебно-профессионального продвижения.

32. Совокупность стратегических целей по управлению карьерой, подходов к их достижению и вариантов реализации этих подходов называется ...

- а) управлением карьерой персонала;
- б) системой служебно-профессионального продвижения;
- в) системой профессионального развития персонала;
- г) карьерной стратегией организации.

33. Стажировки, программы повышения квалификации, семинары, тренинги относятся ... руководителей.

- а) к развитию компетенций;
- б) к оценке;
- в) к совершенствованию организации труда.

34. Такие профессии, как ботаник, физик, математик, относятся к ... типу профессиональной среды.

- а) артистическому;
- б) интеллектуальному;
- в) конвенциональному;
- г) предпринимательскому;
- д) реалистическому;
- е) социальному.

35. Такие профессии, как бухгалтер, экономист, архивист, относятся к ... типу профессиональной среды.

- а) артистическому;
- б) интеллектуальному;
- в) конвенциональному;
- г) предпринимательскому;
- д) реалистическому;
- е) социальному.

36. Такие профессии, как дипломат, адвокат, предприниматель, относятся к ... типу профессиональной среды.

- а) артистическому;
- б) интеллектуальному;
- в) конвенциональному;
- г) предпринимательскому;
- д) реалистическому;
- е) социальному.

37. Такие профессии, как механик, инженер, летчик, относятся к ... типу профессиональной среды.

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| а) артистическому; | г) реалистическому; |
| б) интеллектуальному; | д) предпринимательскому; |
| в) конвенциональному; | е) социальному. |

38. Такие профессии, как ветеринар, фитодизайнер, кинолог, относятся к группе профессий «человек – ...»:

- | | |
|-------------|--------------------------|
| а) знак; | г) человек; |
| б) природа; | д) художественный образ. |

39. Такие профессии, как стилист, актер, модель, относятся к группе профессий «человек – ...»:

- | | |
|-------------|--------------------------|
| а) человек; | г) техника; |
| б) знак; | д) художественный образ. |

40.... функция аттестации заключается в том, что аттестация дает основание перемещения персонала и повышения его квалификации.

- а) административная; б) информационная; в) мотивационная.

41.... – это группа работников данного трудового коллектива, заслуживающих по результатам труда дальнейшего продвижения по служебной лестнице.

- а) кадровый резерв; б) резерв на выдвижение; в) резерв руководителей.

42.... – это потенциально активная и подготовленная часть персонала организации, способная замещать вышестоящие должности, а также часть персонала, проходящая планомерную подготовку для занятия рабочих мест более высокой квалификации.

- а) кадровый резерв; б) резерв на выдвижение; в) резерв руководителей.

КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ К ЗАЧЕТУ

1. Предполагаете ли Вы, что своими мыслями и действиями можете улучшить мир вокруг Вас? Да, Нет.

2. Есть ли различие в понятиях этики, морали и нравственности? Да, Нет.

3. Справедливо ли убеждение, что различные сферы человеческой деятельности обуславливают специфику профессиональной этики? Да, Нет.

4. Как Вы думаете, может ли окружающий Вас мир быть лучше, добрее и счастливее? Да, Нет.

5. Верно ли утверждение, что древнегреческим мудрецом, определившим этику как науку о добродетели, был Аристотель? Да, Нет.

6. Ваши идеи могут обеспечить серьезный этический прогресс Вашей профессиональной деятельности? Да, Нет.

7. Считаете ли Вы, что Ваша профессиональная деятельность должна приносить пользу не только Вам лично, но и другим, обществу? Да, Нет.

8. Считаете ли Вы, что принципы деловых отношений определяют характер Вашей профессиональной деятельности? Да, Нет.

9. Вы придерживаетесь того, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает? Да, Нет.

10. Согласны ли Вы с тем, что у добросовестного менеджера возникающие противоречия между нравственностью и экономической выгодой разрешаются в пользу морального выбора? Да, Нет.

11. Показатель делового успеха – прибыль. Вы согласны, что гарантии прибыли – хорошее качество товара и услуг, владение современной техникой делового общения, репутация надежного, компетентного и порядочного партнера? Да, Нет.

12. Выбираете ли Вы доверие как основу делового взаимодействия? Да, Нет.

13. Вы считаете, что уважение к другим участникам дела – основа отношений с ними и самоуважения? Да, Нет.

14. Необходимо ли на предприятии иметь этический кодекс организации, отражающий основополагающие нравственные ценности и нормы поведения сотрудников? Да, Нет.

15. К положительным качествам российского работника не относятся:

а) коллективизм; б) интернационализм; в) индивидуализм.

16. Служебные взаимоотношения – это:

а) совокупность моральных принципов, характеризующих поведение человека в обществе;

б) совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников организации.

17. Принцип обнаженной агрессии – это ... путь разрешения конфликта:

а) открытый; б) скрытый.

18. Игнорирование конфликта – это ... путь разрешения конфликта:

а) прямой; б) косвенный.

19. Прагматизм – это ... стиль делового взаимодействия:

а) европейский; б) японский; в) американский.

20. Верность, преданность организации, государству – это особенность ... этики бизнеса:

а) китайской; б) японской.

21. Философия конфуцианства – это особенность ... стиля деловых отношений:

а) японского; б) китайского.

22. Принцип целесообразности – это особенность ... стиля деловых отношений:

а) американского; б) французского.

23. Социальный консерватизм – это особенность ... стиля деловых отношений:

а) американского; б) французского; в) английского.

24. В едином процессе общения выделяют ... стороны:

а) две; б) четыре; в) три.

25. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:

а) ответов; б) жестов; в) вопросов.

26. К характеристикам речевого поведения не относится:

а) громкость голоса; в) качество голоса;
б) окраска звучания голоса; г) певучесть голоса.

27. К коммуникационным эффектам не относится:

а) эффект релаксации (расслабления);
б) эффект интонаций и пауз;
в) эффект молчания.

28. Невербальное общение – общение посредством неречевых знаковых систем – это:

а) общение посредством цифровых систем;
б) общение посредством неречевых знаковых систем.

29. В схеме описания мимических признаков эмоциональных состояний отсутствует следующий элемент лица:

а) рот; в) брови,
б) глаза; г) уши.

30. Покраснение лица – это ... невербальная реакция:

а) произвольная; б) непроизвольная.

31. Поза, жест, мимика, походка – это:

а) такесика; б) кинесика.

32. Можно ли телефонные переговоры рассматривать как случай проведения деловой беседы?

а) нельзя; б) можно.

33. Резюме не содержит следующую информацию:

а) основные личные данные; б) опыт работы; в) жизненный опыт.

34. В речевом этикете деловых людей комплименты – это:

а) часть механизма лести; б) часть речевого этикета.

35. К принципам делового этикета относится:

а) принцип делового поведения;
б) принцип непредсказуемости поведения;
в) принцип предсказуемости поведения.

36. К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся:

а) принципы управления;
б) уважение международных и национальных традиций в экономике;
в) социальное сотрудничество работников;
г) человеческое достоинство.

37. Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы:

а) контроль за поведением сотрудника;

- б) уважение договора;
в) открытый доступ к информации;
д) отказ от подкупа в деловой практике.
39. Наиболее известные русские купцы-меценаты – это:
а) Алексеев; в) Третьяков;
б) Морозов; г) Прохоров.
40. К социальным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:
а) социальная жизнь; в) социальные гарантии по Трудовому кодексу;
б) социальные блага; г) социальная ответственность.
41. К компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:
а) моральная; в) финансовая;
б) рыночная; г) социальная.
42. К финансовым компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:
а) себестоимость продукции;
б) привлекательность для инвесторов;
в) темпы экономического роста;
г) финансовая стабильность.
43. К корпоративным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:
а) корпоративные праздники;
б) престижность работы в организации;
в) репутация первого лица (лидерство);
г) рост квалификации специалистов.
44. К рыночным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:
а) рыночная цена;
б) позиционирование организации на рынке;
в) качество продукции и сервис;
г) клиенты и партнеры организации.
45. К стилям руководства относятся:

а) принцип неприкосновенности;
б) уважение договора;
в) открытый доступ к информации;
д) отказ от подкупа в деловой практике.

а) Алексеев; в) Третьяков;
б) Морозов; г) Прохоров.

а) социальная жизнь; в) социальные гарантии по Трудовому кодексу;
б) социальные блага; г) социальная ответственность.

а) моральная; в) финансовая;
б) рыночная; г) социальная.

- а) себестоимость продукции;
- б) привлекательность для инвесторов;
- в) темпы экономического роста;
- г) финансовая стабильность.

- а) корпоративные праздники;
- б) престижность работы в организации;
- в) репутация первого лица (лидерство);
- г) рост квалификации специалистов.

- а) рыночная цена;
- б) позиционирование организации на рынке;
- в) качество продукции и сервис;
- г) клиенты и партнеры организации.

а) политический; в) демократический;
б) либеральный; г) авторитарный.

а) перпендикулярность; б) параллельность; в) плановость.

47. Наиболее важные рекомендации молодым руководителям – это ответы на вопросы:

а) Что делать? б) Что делать не стоит? в) Что нужно делать?

48. Исходными документами организации для разработки философии являются:

а) Уголовный кодекс;
б) опыт лучших предприятий и организаций;
в) Гражданский кодекс;
г) религиозные писания (Библия, Коран).

49. При разработке философии необходимо учитывать:

а) личные убеждения сотрудников;
б) личные убеждения директора;
в) национальный состав сотрудников.

50. Философия организации содержит разделы:

а) условия жизни; в) оплата труда;
б) увлечения (хобби); г) условия труда.

51. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

а) деловое поведение; в) телефонные переговоры;
б) деловая беседа; д) деловые переговоры.

52. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относятся:

а) точность; б) скромность; в) вежливость; г) застенчивость.

53. К психологическим барьерам общения относятся:

а) ужас; б) агрессия; в) страх.

54. К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:

а) принцип экстенсивности; в) принцип экспрессивности;
б) принцип ассоциативности; г) принцип доступности.

55. Существуют следующие зоны в деловой коммуникации:

а) коллективная; в) интимная;
б) социальная; г) персональная.

56. Существуют следующие способы представления информации:

а) нарисованный; в) графический;
б) устный; г) электронный.

57. К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования:

а) поэтичность; в) точность;
б) грамотность; г) краткость.

58. Позитивные свойства возможного делового партнёра – это:

а) добродушие; в) порядочность;
б) компетентность; г) надёжность.

59. Известны следующие виды визитных карточек:

а) продуктовые карточки; в) «Семейные» карточки;
б) карточки фирмы; г) стандартные деловые карточки.

ГЛОССАРИЙ

Альтруизм (фр. *altruism* от лат. *alter* – другой) – этический принцип, заключающийся в бескорыстной заботе о «благе ближнего»; противопоставляется эгоизму.

Аргумент (лат. *argumentum* – рассказ, довод) – суждение (или совокупность взаимосвязанных суждений), посредством которого обосновывается истинность какого-либо другого суждения (или теории).

Аргументация (от лат. *argumentatio* – приведение аргументов) – приведение доводов или аргументов с целью изменить позицию или убеждение другой стороны.

Аскетизм – ограничение и подавление чувственных влечений и желаний, готовность к самоограничению для достижения религиозных или этических целей.

Благо (в этике) – синоним добра, все то, что имеет для человека и общества положительное значение.

Вежливость – моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения.

Вопрос – тип суждения, предполагающий недостаток информации о соответствующем объекте и требующий ответа, объяснения.

Гедонизм – этическая концепция, в которой содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий.

Гуманистическая концепция – этическая концепция, признающая человека высшей ценностью.

Деликатность (от лат. *delicatus* – нежный, тонкий, изысканный, изнеженный) – такая форма вежливости, которая проявляется с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей.

Деловая беседа – устный контакт между людьми, связанными отношениями дела, специально организованный предметный разговор, направленный на решение деловых задач.

Деловая коммуникация – процесс взаимодействия деловых партнеров, специфический обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.

Деловая этика – исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов и научных теорий о должном поведении личности в деловой деятельности, вытекающих из социальных функций и обусловленных спецификой профессии.

Деловое общение – специфическая форма общения, определяющим содержанием которого является совместная деятельность людей, их общее дело.

Деловое письмо – вид документа, функцией которого является регулирование деловых отношений между организациями и деловыми партнерами.

Деловое совещание – форма совместного обсуждения вопросов с целью принятия решений по ним.

Деловые переговоры – форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы.

Деятельность – специфически человеческая форма активного отношения к окружающему миру, содержание которой составляет сто целесообразное изменение и преобразование в интересах людей.

Диалог – обмен мыслями, идеями и предложениями в процессе беседы путем поочередных высказываний собеседников.

Динамика конфликта – ход развития конфликта под влиянием объективных и субъективных факторов.

Добро – то, что отвечает потребностям, интересам и надеждам людей, что приносит им благо.

Договор – документ, закрепляющий правовые отношения деловых партнеров.

Доказательство – процедура установления истинности некоторого утверждения путем приведения других утверждений, истинность которых не подлежит сомнению.

Долг – этическая категория, обозначающая нравственную обязанность человека перед другими людьми и обществом, государством, партией или социальной группой; выполняемая из побуждений совести или под влиянием общественного мнения.

Заповедь – моральная или политическая установка в форме поведения, исходящего от авторитетных лиц и организаций.

Зло – явление, противоположное добру, то, что противоречит потребностям, интересам, целям и идеалам людей, происходит не во благо им.

Идеал (лат. *idealis* от др.-греч. *idea* – образ, образец, норма) – идеальный образ, имеющий нормативный характер, определяющий способ и характер поведения, деятельности человека или социальной группы.

Идеал нравственный – представление о нравственном совершенстве, высший моральный образец.

Ирония (от др.-греч. *eironeia* – притворство) – отрицание или осмеяние, притворство; иносказание, когда истинным смыслом высказывания оказывается не прямо выраженный, а противоположный ему.

Коммуникация (от лат. *communicatio* – сообщение, передача) – общение, обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного субъекта к другому.

Компромисс (от лат. *compromissum*) – соглашение, основанное на взаимных уступках; стратегия поведения в конфликте, ориентированная на определенные уступки в обмен на уступки со стороны оппонента.

Конкуренция (от лат. *concurrere* – сталкиваться, соперничать) – одна из форм социального взаимодействия людей, заключающаяся в достижении целей в условиях их противоборства.

Конфликт (от лат. – совместный удар) – высшая форма развития противоречия, возникающего в процессе взаимодействия сторон, проявляющаяся в открытом столкновении мнений, позиций и сил.

Культура делового общения – установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Культура общения – сложное интегральное понятие, определяющее качество и степень совершенства общения, включает в себя совокупность практических приемов, норм, правил общения.

Личность – понятие, обозначающее совокупность устойчивых социальных и психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность.

Ложь – умышленное искажение действительного положения вещей.

Мораль – это духовно-практическая сторона общественной жизни, сложная ценностно-нормативная система, определяющая отношения и деятельность людей с позиций исторически меняющихся представлений о добре, зле, справедливости, долге на основе добровольного и осознанного выбора.

Моральная (нравственная) деятельность (практика) – сфера морали, в которой реализуется моральное сознание и отношение, воплощаясь в конкретные дела.

Моральное (нравственное) сознание – это форма общественного и индивидуального сознания, включающая в себя совокупность моральных норм, принципов, ценностей, знаний, убеждений, идеалов, чувств, эмоций людей с точки зрения их представлений о добре и зле, чести и бесчестии, справедливости, долге и т. д.

Моральные нормы – правила поведения, которые устанавливаются в обществе в соответствии с моральными представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, долге, чести, достоинстве и охраняются силой общественного мнения или внутренним убеждением.

Моральные (нравственные) отношения – вид общественных отношений, выражающий характер связи между личностью и обществом, коллективом, другим человеком на основе существующих моральных норм и понятий.

Моральные принципы – это обобщенное выражение моральных требований к человеку, которые направляют его в моральной практике, определяют характер отношения человека к миру и обществу.

Моральные ценности – элементы, которые признаются правильными, важными и должны приниматься индивидами и обществом в целом в качестве установленных норм морали.

Мотивация – побуждение, вызывающее психическую активность человека и определяющее ее направленность.

Мышление – высшая ступень психической, в том числе познавательной деятельности человека, опосредованное и обобщенное познание им явлений действительности.

Нравственность – понятие, употребляющееся в речи как синоним морали, а иногда – этики; практические действия, поступки и их последствия с точки зрения их духовной и моральной оценки.

Нравственная потребность – наивысшая степень нравственного сознания делового человека, характеризуется наличием потребности в соблюдении этических требований.

Нравственные убеждения – базирующаяся на опыте и знаниях уверенность делового человека в справедливости моральных требований.

Обратная связь – ответная реакция получателя на сообщение отправителя, выражение чувств и мыслей по поводу речи и поведения партнера по общению.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

Объект управления – отдельный индивид или группы людей, на которые направлены систематические и планомерные воздействия субъекта управления.

Оптимизм (от лат. *optimus* – наилучший) – представление о том, что в мире господствует положительное начало, добро; выражает доверительное отношение к миру и противостоит пессимизму.

Ответ – новое суждение, уточняющее или дополняющее исходную информацию в соответствии с поставленным вопросом.

Ответственность – понятие, означающее чувство и понимание человеком своего долга и обязанностей перед другими людьми, группами, обществом.

Патриотизм (от греч. *patria* – отечество) – любовь к родине, своему народу и его культуре, готовность служить своему отечеству.

Переговоры – форма деловой коммуникации, ориентированная на совместное обсуждение и решение проблем, затрагивающих интересы деловых партнеров.

Перфекционизм – установка, утверждающая, что высшей моральной ценностью является совершенство, которое включает, прежде всего, добродетели, а также развитие присущих человеку талантов и дарований.

Прагматизм – понятие, выражающее установку действовать в своих интересах, с выгодой, пользой для себя.

Профессиональная ответственность – понятие, которое отражает особое социальное и моральное отношение личности специалиста к другим людям, к обществу, характеризующееся выполнением нравственного долга.

Профессиональная совесть – это осознание долга, которое помогает специалисту посмотреть на содержание, результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей.

Профессиональная честь – осознание работниками высокой социальной ценности, нужности и важности самоотверженного выполнения профессионального долга.

Профессиональная этика – совокупность норм, которые регулируют личное и профессиональное поведение людей в процессе трудовой деятельности.

Профессиональный долг – выступающее в качестве внутреннего переживания принуждение поступать в соответствии с потребностями, исходящими из ценностей, сформированных профессиональной деятельностью.

Профессиональный такт выражает способность и умение специалиста реализовывать нравственные ценности в конкретных жизненных условиях, особенно в условиях бизнеса, где объектом деятельности в конечном итоге является не материальный продукт, а сам человек.

Рефлексивное слушание – процесс активной расшифровки смысла сообщения в ходе беседы. Применяются такие способы расшифровки, как задаваемые вопросы, просьба повторить фразу, перефразирование сказанного собеседником, резюмирование.

Речь – исторически сложившаяся форма общения людей при помощи языка.

Риторика – наука об ораторском искусстве.

Руководство – персонифицированная деятельность должностного лица в организации, связанная с непосредственным управлением персоналом.

Синтон (буквально: созвучие, унисон, гармония) – знак искреннего принятия другого человека.

Слушание – процесс направленного восприятия человеком слуховых стимулов и приписывания им значения.

Слушание нерефлексивное – внимательное слуховое восприятие сообщения без вмешательства в речь говорящего.

Слушание рефлексивное – процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим.

Совесть – свойство морального сознания, означающее внутреннюю убежденность человека в том, что является добром и злом; осознание ответственности за свое поведение.

Соперничество – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения в открытой борьбе.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Справедливость – понятие о должном, содержащее требование соответствия деяния и воздаяния: в частности, соответствия прав и обязанностей, труда и вознаграждения, заслуг и их признания, преступления и наказания.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

Средства общения вербальные (лат. – словесный) – способ передачи информации посредством речи.

Средства общения невербальные – внеязыковые формы и способы передачи информации через мимику, жесты, интонации голоса и т. д.

Средства управления – методы управления, которые представляют собой систему мер, используемых субъектом управления для воздействия на объект управления.

Стиль руководства – способ, система методов воздействия руководителя на подчиненных.

Стиль руководства директивный (авторитарный) – характеризуется высокой централизацией руководства, единоначалием в принятии решений, жестким контролем за деятельностью подчиненных.

Стиль руководства коллегиальный (демократический) – характеризуется стремлением руководителя к выработке решений совместно с подчиненными, распределением полномочий и ответственности между руководителем и подчиненными.

Стиль руководства попустительский (либеральный) – характеризуется минимальным участием руководителя в управлении коллективом.

Стоицизм – направление в античной философии, общим этическим положением которого было утверждение цели человеческой жизни как стремления к счастью, путь к которому лежит через отрешение от всех страстей.

Стратегия переговоров – наиболее общее перспективное планирование хода переговоров, ориентированное на достижение цели переговоров.

Субъект управления – руководитель, человек, наделенный властными полномочиями и осуществляющий управленческую деятельность.

Тактика – совокупность приемов и методов, определяющих способ осуществления задуманной стратегии.

Тактичность – чувство меры, позволяющее человеку точно улавливать границу в отношениях между людьми, нарушение которой вызывает обиду, раздражение и создает конфликтную ситуацию.

Толерантность – терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям.

Тщеславие (от тщетный (напрасный) + слава) – социально-психологическое свойство личности, в котором выражается высокомерие, переоценка своих возможностей, стремление к почитанию и славе.

Убеждение – сознательное аргументированное воздействие на человека или группу людей с целью изменения их суждений, отношений, намерений или решений.

Убежденность – уверенность индивида в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

Уважение – отношение к человеку, основанное на признании его достоинств.

Управление – процесс воздействия на личность, группу людей или организацию, направленный на решение поставленной задачи.

Утилитаризм – этическая концепция, согласно которой моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью.

Ценность – то, что значимо для человека, социальных групп и общества для удовлетворения потребностей и реализации интересов.

Ценности общения – те эталоны должного, которые реализуются в процессе общения и определяют его с нравственной точки зрения.

Ценностные ориентации – ориентация людей на ту или иную систему материальных и духовных ценностей.

Цинизм (от др.-греч. – учение киников) – откровенное, вызывающе-пренебрежительное и презрительное отношение к нормам общественной морали, культурным ценностям и представлениям о благопристойности.

Эгоизм – поведение, целиком определяемое мыслью о собственной пользе, выгоде, когда индивид ставит свои интересы выше интересов других.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания, сочувствия, умение поставить себя на место другого.

Этика – философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность: их принципы, развитие, нормы и роль в обществе.

Этика делового общения – исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов о должном поведении личности в деловом общении.

Этика управления – система нравственных норм, которые определяют поведение субъекта управления в любой управленческой ситуации.

Этикет – система норм и правил, регулирующих внешние формы поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения.

Результаты ответов на тесты по темам

Тема 1. Тест «Оценка уровня этичности организации»

Ключ: СС=3 балла, С=2, НС=1, СНС=0.

Результат: если вы набрали баллов в сумме:

10-20 – высокий этический уровень;

21-30 – приемлемый этический уровень;

31-48 – средний этический уровень;

49-61 – требуется моральное совершенствование;

62-79 – происходит быстрое соскальзывание в пропасть;

свыше 80 – охраняйте ценности от самого себя.

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
«Нравственная культура»	14	15	16	17	18	19	20
«Социальное значение профессиональной этики»	32	33-34	35-36	37-38	39-40	41-42	43
«Профессиональная этика»	18	19	20-21	22-23	24	25	26
«Оценка уровня этичности организации»	св.80	80	62-79	49-61	31-48	21-30	10-20

Тема 2. Тест «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири

Результат

Типы отношения к окружающим по каждому из восьми блоков ответов (в баллах):

I. Авторитарный

13-16 – диктаторский, властный, деспотический характер, тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность и признают ее.

9-12 – доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения.

0-8 – уверенный в себе человек, но не обязательно лидер, упорный и настойчивый.

II. Эгоистический

13-16 – стремится быть над всеми, но одновременно находится в стороне, самовлюбленный, расчетливый, независимый. Трудности перекладывает на окружающих, но сам относится к ним несколько отчужденно; хвастливый, самодовольный, заносчивый.

0-12 – эгоистические черты, ориентация на себя, склонность к соперничеству.

III. Агрессивный

13-16 – резкий, жесткий и враждебный по отношению к окружающим; агрессивность может доходить до асоциального поведения.

9-12 – требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

0-8 – упрямый, упорный, настойчивый и энергичный, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

IV. Подозрительный

13-16 – отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно жалуется на всех.

9-12 – критичный, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный, свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

0-8 – критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

V. Подчиняемый

13-16 – покорный, склонный к самоуничижению, слабодольный, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает

себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном.

9-12 – застенчивый, кроткий, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации.

0-8 – скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

VI. Зависимый

13-16 – очень неуверен в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения.

9-12 – послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

0-8 – конформный, мягкий, ожидает помощи и советов.

VII. Дружелюбный

9-16 – дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех, «быть хорошим» для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогруппы, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально неустойчивый.

0-8 – склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях, стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный, следует условностям, правилам и принципам «хорошего тона» в отношениях с людьми; инициативный энтузиаст в достижении целей группы, стремится помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить признание и любовь; общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

VIII. Альтруистический

9-16 – гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, неадекватно принимает на себя ответственность за других (может быть только внешняя «маска», скрывающая личность противоположного типа).

0-8 – ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый, эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке, умеет подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстный и отзывчивый.

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
«Межличностные отношения»	3	4	5	6	7	8	9
Итоговый по двум темам	25	26-27	28-29	30-31	32-33	34-35	36-37

Тема 3. Тест «Определение уровня Вашей общительности»

Подведение итогов.

Суммируйте полученные баллы.

30-32 балла. Вы явно некоммуникабельны, от чего сами сильно страдаете. Близким людям с Вами нелегко. На Вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете уединение. У Вас мало друзей. Новая работа, обстановка, новые контакты с людьми тяготят вас. Необходим тренинг.

19-24 балла. Вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. Но с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. Эти недостатки исправимы.

14-18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 баллов. Вы общительны, иногда даже сверх нормы и меры. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Вам недостает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами.

4-8 баллов. Вы, должно быть, – «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом...

3 балла и ниже. Вы слишком говорливы, многословны. Ваша коммуникабельность для окружающих просто болезненна.

Тест «Этикет и культура Вашего общения!»

Подведение итогов.

Суммируйте полученные баллы.

280-300 баллов. Возникает подозрение, что Вы не всегда искренне отвечали. Проверьте себя еще раз.

200-280 баллов. Вы должны быть довольны собой. По меньшей мере, это относится к Вашим коммуникативным способностям. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности приводят к тому, что Вы часто становитесь душой общества.

100-200 баллов. Ваше отношение к общению нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным членом общества. С другой стороны, прочие качества Вашего харак-

тера как бы тормозят первые. В целом в компании Вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно. Однако Вам нелегко удастся приспособливаться к любому окружению. Это зависит также и от Вашего настроения. Но среди людей, которым Вы симпатизируете, Вы чувствуете себя довольно комфортно.

50-100 баллов. Как правило, Вы любите одиночество. В узком семейном кругу Вы чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Кстати, многие знаменитые личности, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей.

50 баллов и меньше. Вам нужно стараться быть пообщительней. И еще одно: постарайтесь отнестись к своему результату с юмором.

Тест «Любят ли Вас люди?»

85-100 – отлично; 75-80 – хорошо; 65-70 – удовлетворительно; 0-60 – плохо. Чем выше сумма баллов, тем больше у Вас оснований считать, что окружающие любят вас.

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
«Определение уровня Вашей общительности»	30-32	25-29	19-24	14-18	9-13	4-8	3
«Этикет и культура Вашего общения»	-	50	100	150	200	250	300
«Любят ли Вас люди?»	60	65	70	75	80	85	100

Тема 4. Тест «Самооценка практических навыков»

1. Удовлетворенность работой. Вариант Б
2. Управленческие действия. Вариант Б
3. Управление конфликтом. Вариант В

Тема 5. Тест «Умеете ли вы вести деловое обсуждение»

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В – вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания безразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А – вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов – ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

Тест «Как вы проводите переговоры»

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

40-70 % – 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.

10-40 % – вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании.

0-10 % – вы отличный собеседник.

Тест «Культура телефонного общения»

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

Менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
«Как вы проводите переговоры»	71-100	61-70	51-60	41-50	26-40	11-25	0-10
«Культура телефонного общения»	-	20	21	22	23	24	25

Тема 6. Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

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, например 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

Тест «Знаток невербального общения»

Эталоны ответов 1Б 2В 3Б 4В 5Г 6Г 7Б 8В 9Б 10А

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
«Что говорят вам мимика и жесты?»	11-20	21-33	34-44	45-55	56-66	67-77	
«Знатоки невербального общения»	4	5	6	7	8	9	10

Тема 7

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
«Деловой этикет в общении с иностранными партнерами»	*	10	11	12	13	14	15
«Международный деловой этикет»	2	3	4	5	6	7	8
«Знание этикета»	13	14	15	16	17	18	19

Тема 8. Тест «Соблюдение служебной этики»

Поскольку все утверждения и высказывания были неэтичными, то чем меньше очков Вы набрали, тем более этично Ваше поведение на работе.

В странах Запада трудовая этика по сравнению с Россией имеет глубокие отличия, и ее показатели в тесте существенно выше. Уровень трудовой этики в современной России применительно к молодежи таков:

- до 30 баллов – высокий уровень;
- 30-38 баллов – средний уровень;
- свыше 38 баллов – низкий уровень.

Тест «Одежда – характер – судьба?» (тест для женщин)

От 5 до 11 очков. Вы консерватор, цените покой и стабильность, придаете значение внешней форме общения с людьми, нелегко налаживаете новые контакты. Но в то же время если уж завоеуете уважение, то надолго. Вы хорошая хозяйка, требовательны к детям, старательны на работе.

От 12 до 22 очков. Характер противоречивый. Без особых оснований вы переходите от радости к грусти, от пессимизма к оптимизму. Любите жить в постоянном движении, часто меняете свои взгляды – это не всегда нравится окружающим. На работе – быстры, сообразительны, но часто бываете в апатии.

От 23 до 37 очков. Вы близки к золотой середине, вам легко с окружающими, а им с вами. Хорошо владеете собой, спокойны, но, если надо, способны на быструю реакцию. Вам удастся завоевать доверие даже тех, кто поначалу относился к вам с неприязнью. С работой справляетесь хорошо. Ваш дом – спокойная пристань для друзей.

Больше 37 очков. Независимо от возраста вы молоды душой. Легко загораетесь и легко гаснете. Слишком впечатлительны. Не умеете скрывать свои чувства.

Тест «Заботитесь ли вы о внешнем виде?»

Решение

7-14 очков: вы не лишены элегантности, но небольшие огрехи, как, например, стоптанные каблуки на туфлях, оторванная пуговица, пятно на юбке

или оторвавшийся подол, могут повредить тому общему впечатлению, которое вы стараетесь производить на других.

15 и более: вы уделяете достаточно внимания своей внешности, как она того и заслуживает. Люди с удовольствием, а иногда, к сожалению, и с завистью наблюдают, как хорошо вы выглядите.

Тест «Ваш имидж»

Ключ:

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

Максимальное количество баллов каждой составляющей делового имиджа равно 75, но таким оно может быть у идеальной личности. Подсчитайте количество баллов на основании ваших оценок и выясните, какие качества вашего имиджа и его составляющие выражены у вас сильнее, а какие слабее. Это позволит вам эффективно и целенаправленно формировать свой имидж.

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
«Соблюдение служебной этики»	св. 38	38	36	34	32	30	до 30
«Общегражданский этикет»	40	41-43	44-46	47-49	50-52	53-56	57

Тема 9

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
Управление профессиональным развитием	29	30	31-33	34-36	37-39	40-41	42

Тест к зачету

Оценка, балл	4	5	6	7	8	9	10
Тесты	Количество правильных ответов по тестам						
Контрольный к зачету	40	41-43	44-47	48-51	52-54	55-58	59

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Женская деловая одежда.
2. Особенности предпринимательской деятельности прошлого и настоящего.
3. Этические аспекты современной правовой деятельности.
4. Требования к одежде и внешнему виду для мужчин.
5. Исламская этика бизнеса.
6. Конфуцианская этика и её влияние на экономику Японии и Китая.
7. Основные правила делового этикета.
8. Ценности конфуцианской этики и их влияние на экономику стран Азии.
9. Особенности национальной одежды в разных культурах.
10. Этика общения по телефону.
11. Деловая этика Турции (Египта и т. д.).
12. Культура делового письма.
13. Этикет делового человека.
14. Этикет деловых отношений.
15. Этикет деловых приемов.
16. Этика деятельности руководителя.
17. Этика деятельности организации.
18. Культура спора. Индивидуальные, национальные и культурные традиции.
19. Нравственные типы личности.
20. Правила вербального этикета.
21. Правила невербального этикета.
22. Этикет работы в компьютерных сетях.
23. Этика и конфликтология.
24. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
25. Обратная сторона «Бизнес – леди». Нравственный аспект.
26. Этикет. История и современность.
27. Корпорации и нравственность.
28. Проблема «сигнализаторства» в деловом общении.
29. Нравственные проблемы планетарной деятельности человека.
30. Кинесические особенности в деловом общении.
31. Такесика и проксемика в деловом общении.
32. Просодика и экстралингвистика в деловом общении.
33. Культура речи в деловом общении.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Дедюлина, М. А. Этикет : учебно-методическое пособие / М. А. Дедюлина, Е. В. Папченко. – Таганрог : Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с.
2. Зеленкова, И. Л. Этика : учебное пособие / И. Л. Зеленкова. – Москва : ТетраСистемс, 2008. – 144 с.
3. Золотухина-Аболина, Е. В. Современная этика : учебное пособие / Е. В. Золотухина-Аболина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону : МарТ, 2005. – 416 с.
4. Зарипова, Е. В. Этика деловых отношений : методические указания к практическим работам / Е. В. Зарипова. – Оренбург : ГОУ ОГУ, 2004. – 30 с.
5. Заозерская, С. В. Этика деловых отношений : учебно-методические рекомендации / С. В. Заозерская, Е. А. Смягликова. – Архангельск : Изд-во Арханг. гос. тех. ун-та, 2006. – 48 с.
6. Егоршин, А. П. Этика деловых отношений : учебное пособие / А. П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. – Москва : НИМБ, 2005. – 416 с.
7. Канке, В. А. Современная этика : учебник / В. А. Канке. – 2-е изд., стереотип. – Москва : Омега-Л, 2008. – 400 с.
8. Кузин, А. Ю. Психология делового общения : практикум / А. Ю. Кузин, Ю. И. Кузина. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 80 с.
9. Коробкова, С. Н. Этика делового общения : сборник практических задач / С. Н. Коробкова. – Санкт-Петербург : СПбГУАП, 2003. – 79 с.
10. Кузнецов, И. Н. Деловая этика и деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256 с.
11. Ладатко, Л. В. Этика и культура управления : учебник / Л. В. Ладатко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 320 с.
12. Мишаткина, Т. В. Этика : учебное пособие / Т. В. Мишаткина [и др.]; 5-е изд. – Москва : Новое знание, 2008. – 584 с.
13. Подопригора, М. Г. Деловая этика : учебное пособие / М. Г. Подопригора. – Таганрог : Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
14. Протанская, Е. С. Профессиональная этика : учебное пособие / Е. С. Протанская. – Санкт-Петербург : Алетей, 2003. – 288 с.
15. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г. Н. Смирнов. – Москва : ТК Велби, Проспект, 2008. – 192 с.
16. Сысоев, И. П. Этика бизнеса и делового общения : курс лекций / И. П. Сысоев. – Витебск : УО «ВГТУ», 2013. – 122 с.
17. Скаженик, Е. Н. Практикум по деловому общению / Е. Н. Скаженик. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. – 99 с.
18. Шувалова, Н. Н. Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие / Н. Н. Шувалова. – Москва: Изд-во РАГС, 2010.
19. Федотова, Л. Ф. Этика деловых отношений [Текст] : учебное пособие / Л. Ф. Федотова. – Ухта : УГТУ, 2014. – 262 с.

Учебное издание

ЭТИКА БИЗНЕСА И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Методические указания к практическим занятиям

Составитель:
Сысоев Иван Павлович

Редактор *Н.В. Медведева*
Корректор *Т.А. Осипова*
Компьютерная верстка *Н.В. Красева*

Подписано к печати 08.01.18. Формат 60х90 1/16. Усл. печ. листов 6.44.
Уч.-изд. листов 6.5. Тираж 25 экз. Заказ № 8.

Учреждение образования «Витебский государственный технологический университет»
210035, г. Витебск, Московский пр., 72.

Отпечатано на ризографе учреждения образования

«Витебский государственный технологический университет».

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/172 от 12 февраля 2014 г.

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 3/1497 от 30 мая 2017 г.