**Этика делового общения**

**ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

ЗАНЯТИЕ 1. Социальная сущность, назначение и функции морали.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Социальная сущность, назначение и функции морали». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

1. Общие понятия морали.
2. Общая структура морали и её основные элементы.
3. Свобода выбора и ответственность.
4. Моральная ответственность.
5. Исполнительская и функциональная моральная ответственность.
6. Моральное сознание.

ЗАНЯТИЕ 2. Нравственные проблемы отношений между людьми.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Нравственные проблемы отношений между людьми». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

* + 1. Общие понятия морали.
    2. Общая структура морали и её основные элементы.
    3. Моральная ответственность.
    4. Моральное сознание.
    5. Основные этапы исторического развития нравственности.
    6. Нравственный опыт: понятие справедливости.
    7. Справедливость во взаимоотношениях между людьми.
    8. Честность и порядочность в деловых отношениях.
    9. Утилитарный подход к этике.
    10. Принципы установления нравственности действия (утилитаризм действия и утилитаризм правила).
    11. Миф об аморальности бизнеса.

ЗАНЯТИЕ 3. Природа и сущность этики деловых отношений.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Природа и сущность этики деловых отношений». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

1. Понятие этики деловых отношений.
2. Этические нормы поведения в деловой практике.
3. Этические принципы в современных деловых отношениях.
4. Основные этические проблемы на макро и микро уровне деловых отношений.
5. Важные этические принципы для развития деловых отношений.

ЗАНЯТИЕ 4. Этика деятельности организации и руководителя.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Этика деятельности организации». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

1. Социальная ответственность организации.
2. Преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.
3. Меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации?
4. Основные разделы правил этики организации.
5. Цель разработки и содержание этических кодексов организаций.
6. Этика деятельности руководителя.

ЗАНЯТИЕ 5. Коммуникативная культура в деловых отношениях.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Коммуникативная культура в деловых отношениях». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

1. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
2. Социально-психологические умения повышения уровня коммуникативной культуры.
3. Формы осуществления делового общения их особенности.
4. Методы, использующиеся в процессе делового общения для воздействия на партнеров.
5. Сущность принципов делового общения.
6. Коммуникативные эффекты - риторический инструментарий, применяемый в риторике.
7. Принципы делового характера дискуссии.
8. Роль невербальных коммуникаций в деловом общении. Функции невербальных коммуникаций.
9. Особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
10. Критерии, позволяющие правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми.
11. Общие правила нейтрализации манипуляций.

ЗАНЯТИЕ 6. Правила подготовки публичного выступления и проведения деловых переговоров.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Правила подготовки публичного выступления и проведения деловых переговоров.». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

1. Структура выступления.
2. Навыки поведения во время выступления.
3. Специфика переговоров как формы делового общения.
4. Техники ведения деловых переговоров.
5. Сущность основных подходов ведения переговоров.
6. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
7. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.

ЗАНЯТИЕ 7. Этикет и имидж в деловых отношениях.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Этикет и имидж в деловых отношениях». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

1. Виды деловых приемов. Требования предъявляются к одежде на деловых приемах.
2. Особенности национального этикета в переговорном процессе.
3. Роль комплиментов в общении. Основные правила использования комплиментов.
4. Сущность и основные характеристики имиджа делового человека.
5. Критерии для выбора эффективной модели делового поведения.
6. Основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
7. Общие требования к внешнему облик делового человека.

**ЗАНЯТИЕ 8.** Нравственно-этические проблемы бизнеса и альтернативы их разрешения.

Семинар проводится после изучения материалов по теме «Нравственно-этические проблемы бизнеса в России и альтернативы их разрешения». Цель семинара – углубить полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы знания.

На семинаре необходимо обсудить следующие основные вопросы:

* 1. Ответственность корпораций.
  2. Нанесение ущерба окружающей среды.
  3. Интеллектуальная собственность и её защита.
  4. Промышленный шпионаж.
  5. Сделки с использованием конфиденциальной информации.
  6. Информационные технологии и этика.
  7. Компьютерная преступность.
  8. Дискриминация и изменение социальных структур.
  9. Нравственные аспекты маркетинга и рекламы.

**ЗАНЯТИЕ 9.. Предмет психологии делового общения**

#### Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия.

#### ЗАНЯТИЕ 10.. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения

#### Поведение человека в обществе. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.

#### Тема 7. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса

#### Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

#### Тема 8. Беседа как форма делового общения

#### Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными. Этапы деловой беседы с целью обсуждения и решения различных вопросов и проблем. Основные виды деловой беседы, связанные с реализацией управленческих функций руководителя: постановкой целей, контролем и оценкой результатов деятельности. Этапы беседы о постановке цели. Этапы беседы о решении возникшей проблемы. Этапы беседы по результатам деятельности. Особенности использования основных групп факторов влияния в процессе деловой беседы.

#### Тема 9. Беседа по телефону как форма делового общения

#### Специфика общения по телефону. Ограниченность факторов влияния в процессе общения по телефону. Правила телефонного этикета. Вербальный и невербальный факторы влияния на успешность переговоров по телефону. Невербальное поведение, создающее негативное впечатление клиента о компании. Фразы, которые разрушают доверие, отрицательно влияют на имидж и репутацию компании. Невербальные сигналы уверенного поведения. Входящие телефонные звонки. Основные этапы разговора. Правильное начало телефонного разговора. Сообщение неприятных новостей. Особенности работы с жалобами клиентов. Понятие «холодный звонок». Последовательность действий при подготовке текста телефонного разговора с потенциальным клиентом. Понятие «сценарий телефонного разговора». Построение убедительного текста сценария телефонного разговора. Типичные возражения при переговорах по телефону. Убеждение как основной вид психологического влияния в процессе беседы по телефону.

#### Тема 10. Публичное выступление как форма делового общения

#### Критерии эффективного публичного выступления. Цели выступления. Основные группы факторов влияния в процессе публичного выступления: стимулирование сенсорной системы, применение вербальной и невербальной знаковых систем, регулирование реализации потребностей, подключение к совместной деятельности. Основные способы воздействия на аудиторию: прямой (текст сообщения); косвенный (привлекательность выступающего). Косвенный способ воздействия: особенности невербальной коммуникации выступающего, требования к языку тела. Психологический механизм развития контакта с аудиторией. Речевые формы, разрушающие контакт с аудиторией. Речевые формы, способствующие завоеванию доверия аудитории. Этапы подготовки к выступлению. Структура убедительного текста выступления. Логика в изложении темы в процессе публичного выступления. Требования к тезису и аргументам. Основные формы доказательства в процессе публичного выступления.

#### Средства повышения воздействия на аудиторию: использование языка ценностей, потребностей; опора на особенности стратегии мышления (использование сенсорно-специфических слов, направления мотивации); внушающие фразы. Использование наглядных материалов в процессе выступления: цели использования наглядных средств; что можно представить наглядно. Правила представления рекламных проспектов. Правила представления цифрового материала. Правила демонстрации слайдов. Правила демонстрации видеоматериалов. Особенности аудитории, поведение человека в группе. Виды аудитории и эффективный подход к каждой. Виды вопросов аудитории. Техника работы с вопросами и возражениями аудитории.

**Раздел 3.** **ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

**Тема 11. Общение в контексте взаимодействия людей.**

Общение в контексте взаимодействия людей. Виды взаимодействия: содружество, конфликт, содружество. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы совместной деятельности Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса, Т.Парсонса, Я.Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный ‑­ анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.

#### 

#### Тема 12 Барьеры и конфликты в общении. Способы их предупреждения разрешения.

#### Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

#### Тема 13. Манипуляции в общении.

#### Разновидности споров и их особенности. Характеристики уловок-манипуляций в общении: организационно-процедурные уловки, психологические уловки, логические уловки. Механизм нейтрализации манипуляций в общении.Общие правила нейтрализации уловок-манипуляций. Логические ошибки и механизм их нейтрализации. Рекомендации по технике аргументации. Приемы, стимулирующие общение.

#### Тема 14. Наука общения и искусство общения. Принципы, правила и постулаты общения. Терпимость(толерантность) как ведущий принцип культуры общения. Эталоны общения. Творчески решать задачи общения – значит, учитывать ситуацию. Стереотипы общения, реализующиеся в межличностных отношениях. Корни предрассудков. Умение слушать как наука и искусство.

## Рекомендуемая литература

### Основная литература:

1. Горянина В.А.  Психология общения.  - М., 2002.
2. Добрович А. А. Общение: наука и искусство. М., 1997.
3. Кузин Ф. А. Культура делового общения. Практическое пособие. – М., 1996.
4. Леонтьев А. А. Психологические механизмы и пути  воспитания  умений публичной речи. – М., 1972.
5. Леонтьев А.А. Психология общения. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Смысл, 1997.
6. Рогов Е. И. Психология общения. – М., 2001.

### Дополнительная

1.Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Пер. с англ. - СПб.: Лениздат, 1992. - 400 с.

2. Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения.- Новосибирск, 1997 г.

3.Леви В.Л. Искусство быть другим. - М.: Знание, 1980. - 208 с.

4. Пиз А. Язык жестов / Пер. с англ. - Воронеж: НПО «МОДЭК», 1992. - 218 с.

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся предусматривается использование активных и интерактивных форм проведения занятий (в виде элементов тренингов, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой.

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны изучить соответствующие разделы учебно-тематического плана.

Самостоятельная работа студентов проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на аудиторных занятиях, для выработки навыков самостоятельного приобретения новых знаний, подготовки к предстоящим учебным занятиям и промежуточной аттестации.

В процессе изучения дисциплины обучающиеся должны выполнить следующие виды самостоятельной работы: составить эссе, написать реферат, ответить на тестовые задания, предусмотренные по каждому модулю.

В виде дополнительных работ обучающиеся могут подготовить презентации по изучаемому материалу, разработать тестовые задания.

ТЕМЫ ЭССЕ Моральная ответственность и моральное сознание.

* 1. Вербальные и невербальные средства делового общения.
  2. Предметная, организационная и субъектная сторона переговоров.
  3. Культура компании, фирменный стиль и имидж фирмы.
  4. Этические категории.
  5. Социализация и социальная ответственность предпринимательства.
  6. Культура организации.
  7. Культура бизнеса как сложная, динамическая и развивающаяся система.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Мораль как форма общественного сознания.
2. Моральные оценки экономических систем.
3. Моральная ответственность.
4. Структура морали.
5. Функции морали.
6. Мораль и право.
7. Мораль и этика.
8. Нравственный опыт: понятие справедливости.
9. Этика справедливости.
10. Профессиональная этика.
11. Управленческая этика.
12. Корпоративная этика.
13. Роль менеджеров в организации.
14. Утилитарный подход к этике.
15. Корпоративная социальная ответственность.
16. Отношение между корпорациями и государством.
17. Власть и подчинение.
18. Формирование нравственного поведения.
19. Деловая этика - основы бизнеса.
20. Этика делового общения.
21. Этика деловых контактов.
22. Этика и реклама.
23. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО КУРСУ **«Этика делового общения».**

* + 1. Этический процесс.
    2. Социальные нормы – важнейшие средства воздействия на индивида.
    3. Этические категории.
    4. Социализация и социальная ответственность предпринимательства, организации, руководителя.
    5. Культура организации.
    6. Культура бизнеса как сложная, динамическая и развивающаяся система.
    7. Качество продукции как индикатор уровня культуры бизнеса.
    8. Этические нормы и принципы этики бизнеса.
    9. Деловые культуры в международном бизнесе.
    10. Управление культурными горизонтами – создание команд.
    11. Стандарты поведения.
    12. Анализ среды предпринимательства.
    13. Маркетинг как философия бизнеса.
    14. Этапы и направления развития этики.
    15. Категории этики бизнеса и принципы делового этикета.
    16. Особенности становления российского бизнеса.
    17. Ценности в предпринимательстве.
    18. Парадигмы бизнеса.
    19. Японская модель ведения бизнеса.
    20. Китайская модель ведения бизнеса.
    21. Германская модель ведения бизнеса.
    22. Американская модель ведения бизнеса.
    23. Российская модель ведения бизнеса.
    24. Этика взаимоотношений собственника, менеджера и наемного работника.
    25. Деловой этикет.
    26. Предприниматель – ключевое звено в бизнесе.
    27. Стиль руководства.
    28. Этический кодекс бизнесмена.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО КУРСУ «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1. Предмет и задачи курса «Этика делового общения».
2. Этика как сфера научно-прикладного знания.
3. Круг проблем этики.
4. Основные категории этики как науки.
5. Нравственные отношения между людьми.
6. Специфика нравственной регуляции профессиональных отношений.
7. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
8. Проблема структурирования общения.
9. Виды и уровни общения. Специфика делового общения.
10. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
11. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
12. Механизмы взаимопонимания в профессиональном общении
13. (идентификация, эмпатия, рефлексия).
14. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
15. Виды личного влияния в общении.
16. Проблема точности межличностного восприятия.
17. Ошибки («эффекты») восприятия делового партнера.
18. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
19. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
20. Манипуляции в общении, их основные типы.
21. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
22. Основные категории профессиональной этики.
23. Проблемы корпоративной этики.
24. Кодексы профессиональной этики.
25. Корпоративная культура и связи с общественностью, их взаимосвязь.
26. Этические проблемы конкурентных взаимоотношений.
27. Культурные особенности деловых контактов.
28. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.
29. Организация приемов и презентаций.
30. Деловая беседа.
31. Мастерство публичных выступлений.
32. Речевой этикет в профессиональном общении.
33. Телефонный разговор: правила и нормы.
34. Культура деловых споров и дискуссий.
35. Деловая переписка.
36. Одежда деловых людей.
37. Правила и нормы поведения за столом.
38. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
39. Корпорации и нравственность.
40. Нравственные проблемы маркетинга и рекламы.
41. Управленческая этика.
42. Безопасность, риск и защита.
43. Интеллектуальная собственность.
44. Информационные технологии и этика.
45. Дискриминация.