

АНО ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА»

Приложение 1
к рабочей программе
дисциплины (модуля)
Б1.Б.07 «Культура речи
и деловое общение»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) Б1.Б.07 «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки 38.03.01 *Экономика (уровень бакалавриата)*

Направленность (профиль) *Экономика предприятий и организаций*

Формы обучения *очная, очно-заочная, заочная*

СОДЕРЖАНИЕ

1	Методические рекомендации по подготовке к занятиям лекционно-го и семинарского типа	2
2	Методические рекомендации по подготовке выступления	4
3	Задания для самостоятельной работы обучающихся	4
4	Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой	14
5	Словарь основных терминов	15

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ ЛЕКЦИОННОГО И СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Самостоятельная работа, являясь основным видом обучения, предполагает изучение рекомендованных литературных источников, справочных материалов (основной и дополнительной литературы) в интересах доработки конспекта лекций и подготовки к занятиям семинарского типа.

Доработку лекции целесообразно осуществлять в течение 2-3-х дней после её проведения. Для этого необходимо прочитать сделанные записи, подчеркнуть (выделить) вопросы, заголовки и основные положения лекции, тщательно изучить ключевые слова и понятия данной темы занятия. В случае необходимости следует более подробно самостоятельно рассмотреть вопросы лекции, дополнив материалом из других источников. При этом следует учесть, что конспект лекции должен максимально полно раскрывать содержание изучаемой темы. В силу практической ориентированности дисциплины «Культура речи и деловое общение» следует не только просмотреть лекционные записи, изучить заданный материал по учебникам, но и регулярно анализировать информацию в СМИ по данной тематике.

Для проведения качественных семинарских и практических занятий используются активные методы обучения, которые направлены на развитие самостоятельного мышления и способности квалифицированно решать нестандартные профессиональные задачи. Цель обучения – развивать мышление обучающихся, вовлечение их в решение проблем, расширение и углубление знаний и одновременное развитие практических навыков и умения мыслить, размышлять, осмысливать свои действия.

К семинарскому и практическому занятию следует готовиться заранее. Для этого необходимо детально изучить план семинарского занятия, подобрать соответствующую литературу. Желательно по каждому вопросу семинарского занятия сделать небольшой конспект, отразив в нем ключевые моменты.

В случае выбора темы выступления, рекомендованного на семинаре, целесообразно поставить об этом в известность преподавателя и проконсультироваться у него по поводу структуры и содержания выступления. Кроме выступления на семинаре, обучающийся должен быть готов к рецензированию выступлений, сделанных одноклассниками, внесению дополнений к имеющимся выступлениям, а также к решению тестов и ситуационных (расчётных) задач.

В ходе подготовки к семинарскому и практическому занятию обучающийся должен повторить лекционный материал по данной теме, изучить рекомендован-

ную основную и дополнительную литературу. В целях более полного усвоения учебного материала следует также изучить основные термины и вопросы для самоконтроля по данной теме. Подготовка к семинару или практическому занятию должна обеспечивать активное участие каждого обучающегося в обсуждении всех вопросов, вынесенных для рассмотрения на каждом занятии.

Для эффективного изучения дисциплины и развития компетенций каждый обучающийся выбирает и в течение всего курса выполняет индивидуальное задание (каждый обучающийся выбирает известную персону (наш современник) – представителя бизнеса как в РФ, так и за рубежом и на протяжении изучения дисциплины анализирует различные стороны делового поведения и использования бизнес-этикета, применяя формат мультимедийной презентации). Также обучающийся анализирует как самостоятельно, так и на семинарских и практических занятиях видео-материалы передач, интервью, в которых принимает участие данная персона. В результате выполнения индивидуального задания у каждого обучающегося к зачету подготовлена комплексная мультимедийная презентация, отражающая аспекты всех тем программы дисциплины через призму анализа делового и профессионального поведения данной персоны.

Практические занятия направлены в рамках курса на эффективное развитие компетенций, в связи с этим в рамках курса используются интерактивные методы и технологии обучения. Использование интерактивной модели обучения предусматривает моделирование профессиональных и жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. При этом исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи. Актуально, чтобы студент принимал активное участие в процессе обучения, развивая необходимые в рамках профессионального образования, компетенции.

На практических занятиях используются методы деловой игры, ролевой игры, презентаций, портфолио, профессиональные задачи, метод работы в малых группах и практикумов с элементами тренингов.

При подготовке к практическому занятию заранее определяются задачи, роли и индивидуальные задания.

С целью более эффективного усвоения учебного материала обучающиеся в процессе самостоятельной работы должны использовать словарь основных терминов курса и вопросы, предназначенные для самоконтроля, а также подготовиться к решению тестов и профессиональные задач, предназначенных для проведения семинаров и практических занятий.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ВЫСТУПЛЕНИЙ

При подготовке выступления по теме семинара необходимо обсудить с преподавателем план выступления и основные источники для подготовки; за неделю ознакомить преподавателя с ключевыми выводами по выступлению и подготовленными дополнительными материалами (таблицы, иллюстрации, графики, раздаточный материал); обязательно подготовить мультимедийную презентацию по теме выступления; выступление должно длиться не более 7 минут.

Критерием оценки является новизна и обоснованность выбора источников; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к устному выступлению; владение материалом.

Важно обозначить проблему и обосновать её актуальность, сделать краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложить собственную позицию, сформулировать выводы.

Важно, чтобы тема была раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению мультимедийной презентации, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Обучающийся должен использовать в своем выступлении термины из Словаря основных терминов дисциплины.

3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

а). При чтении лекций

Тема 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Обратить внимание на материалы по теме «Современные научные концепции общения»

Рассмотреть аспекты психологии общения (содержание психологии общения, понятия «личность», «психологические типы», «архетипы», «конформизм», «нонконформизм», «референтная группа», «идентификация», «рефлексия», «стереотипы»). Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса

Ключевые слова: деловое общение, деловая этика, деловой этикет, профессиональная этика, профессиональное общение, профессиональный этикет, коллеги

Задания для самостоятельной работы

- Подготовить выступление по теме «Понятие коммуникативной компетентности», «Понятие профессиональной компетентности»
- Подготовить выступление по теме «Риторика – теория и мастерство речевого воздействия»
- Общие закономерности речевого поведения как предмет риторики.
- Приведите примеры из личного и профессионального опыта по вопросу «Эффективность речи и ее критерии»

- Проанализировать деловые и бизнес – СМИ по следующим вопросам: Этические нормы общения (партнерские отношения, воздействие и взаимодействие, регламентированность, соблюдение принципов эффективного слушания, виды и условия эффективного слушания). Этикет руководителя. Этика взаимоотношений в официальной обстановке. Особенности делового человека и бизнесмена

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Изучить основные подходы к теории и практике коммуникации; содержание понятий «вербальная» и «невербальная коммуникации»

Проанализировать основы коммуникативного процесса в деловом сообществе

Проанализировать особенности вербальных и паравербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами

Ключевые слова: структура публичной речи, вербальная коммуникация, вербальная коммуникация, устное общение, коммуникация, речевого делового этикета

Задания для самостоятельной работы

- Проанализировать комплексный характер использования различных знаковых систем в ораторской речи

- Подготовить выступление на тему «Структура речевой ситуации»

- Что такое обратная связь в речевой ситуации?

- Как определить эффективную и неэффективную обратную связь?

- Слушание как вид речевой деятельности

Тема 3. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Проанализировать особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Культура деловой речи. Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы

Проанализировать классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание

Определить общее и частное в логической и психологической аргументации в деловом общении

Проанализировать особенности речевого делового этикета. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение

Проанализировать классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание

Ключевые слова: аргументация, деловое взаимодействие, деловое воздействие

Задания для самостоятельной работы

- Подготовить выступление на тему «Основные элементы композиции и их целевые установки»
- Подготовить выступление в соответствии со структурой устной речи
- Подготовить план ораторской речи и его особенности
- Проанализировать использование этикетных норм (их типы)
- Изучить психологические аспекты речевого делового общения. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная
- Привести примеры использования эвфемизмов и дисфемизмов в деловой речи; их функции; использования риторических стратегий в деловом общении
- Проанализировать имиджевую функцию речевого этикета. Фольклорные правила речевого этикета. Принципы делового воздействия
- Проанализировать психологические особенности делового общения. Основные психологические правила эффективного общения
- Подготовить темы для диалога
- Подготовить правила диалога
- Проанализировать конкретный диалог

Тема 4. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Проанализировать особенности невербальной коммуникации

Изучить специфику невербальной стороны делового общения

Изучить подходы к изучению поз, мимики, жестов делового человека

Ключевые слова: невербальная коммуникация

Задания для самостоятельной работы

- Определить особенности организации пространственной среды в деловой коммуникации
- Составить таблицу видов невербальной коммуникации
- Сформулировать особенности невербальной коммуникации в деловом общении
- Сформулировать особенности невербальной коммуникации в профессиональном общении

Тема 5. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Проанализировать формирование имиджа и стиля делового человека

Изучить требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения

Изучить современные требования к внешнему виду офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы

Ключевые слова: имидж, репутация, стиль, корпоративная культура

Задание для самостоятельной работы:

- Проанализировать соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии

- Подготовить выступление «Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации»

Тема 6. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Проанализировать формы делового общения, особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.

Продумать ответы на вопросы «Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов»

Структурировать лекционный материал «Деловые переговоры: их характер». Создать схему «Виды переговоров»

Ключевые слова: деловое общение, конфликты, конфликтная ситуация, инцидент. переговоры, жесткие переговоры, мягкие переговоры, стратегические переговоры

Задание для самостоятельной работы:

- Подготовить выступление «Личное общение»
- Структурировать правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия
- Проанализировать отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения)
- Определить цели, организацию, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы
- Составить таблицу «Планирование, тактика и порядок ведения переговоров»
- Подготовить выступление «Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений»

Тема 7. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение. Деловые коммуникации в информационном пространстве

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

- Проанализировать лекционные материалы «Культура телефонных разговоров. Телефонный деловой разговор: структура и специфика»

- Доработать лекционные материалы по теме «Деловая электронная и сетевая деловая коммуникация. Электронная почта (e-mail): нормы деловой переписки. Деловая аудиопочта»

- Изучить вопрос «Деловые нормы проведения и участия в аудио- и видеоконференциях»

- Изучить вопрос «Деловой этикет в социальных сетях»

Ключевые слова: телефонные переговоры, телефонные разговоры, телефонный этикет, аудиопочта, аудио- и видеоконференция, деловая электронная и сетевая

вая деловая коммуникация

Задание для самостоятельной работы:

- Подготовить выступление «Этикетные правила использования сотовой связи»
- Составить таблицу «Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение»
- Составить схему «Деловые коммуникации в информационном пространстве».
- Подготовить вопрос «Специфика деловой он-лайн-коммуникации»

Тема 8 Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Включить в лекционный материал вопросы «Основы этики и этикета. Профессиональная этика»

Ключевые слова: деловые и профессиональные отношения, международный и межрелигиозный этикет

Задание для самостоятельной работы:

- Подготовить выступление «Общие принципы и нормы этики делового общения. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль)»
- Определить общее и частное «Деловой и бытовой этикета».
- Подготовить выступление «Деловой завтрак, обед, ужин (состав приглашенных; место и время встречи; денежные отношения; как рассаживаться за столом; что и как едят; что и как пьют). Искусство делать деловые подарки. Развлечения и бизнес (специфика приглашений; угощения и приемы в деловом мире). Приемы поддержания эффективных деловых отношений»
- Подготовить выступления «Специфика международного и межрелигиозного этикета. Содержание понятия «национально-психологические типы»; «Протокол», «Международный протокол», «Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Универсальные этические и психологические нормы и принципы»

Тема 9. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции

Включить в лекционный материал вопрос «Психология бизнеса»

Ключевые слова: этика, профессиональная этика, бизнес

Задание для самостоятельной работы

- Проанализировать этические проблемы бизнеса
- Проанализировать последствия неэтичного поведения в бизнесе. Моральные стандарты. Личностные качества бизнесмена

- Подготовить таблицу «Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета»

- Подготовить таблицу «Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование»

б). При подготовке к семинарским занятиям

В случае подготовки доклада по теме семинара обучающемуся необходимо проинформировать об этом преподавателя, группу и при необходимости проконсультироваться у преподавателя.

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

(для обучающихся очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить выступление по теме семинара
2. Подготовить индивидуальное задание
3. Сформулировать особенности убеждающей речи
4. Подготовиться к семинару - «практикуму». Подготовиться к тестированию по теме семинара.

Подготовиться к решению практического задания 3.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1

Тема 3. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

(для обучающихся очной, очно-заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить выступление по теме семинара
2. Подготовить индивидуальное задание
3. Сформулировать особенности убеждающей речи
4. Подготовиться к семинару - «круглому столу». Семинар с использованием метода «круглого стола» - разновидность диалога. Он требует реализации принципа коллективного обсуждения проблемы, умения соединить элементы доказательства и убеждения в ходе дискуссии с последующим подведением итогов работы

Подготовиться к тестированию по теме семинара.

Подготовиться к решению практического задания 5.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1

Тема 4. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

(для обучающихся очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить выступление по теме семинара
2. Подготовить индивидуальное задание
3. Сформулировать особенности убеждающей речи
4. Подготовиться к семинару - «Метод коллективного анализа ситуаций (кейс-стади)».

Подготовиться к тестированию по теме семинара.

Подготовиться к решению практического задания б.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1.

Тема 5. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

(для обучающихся очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить выступление по теме семинара
2. Подготовить индивидуальное задание
3. Сформулировать особенности убеждающей речи
4. Подготовиться к семинару - «семинар с элементами проблемности».

Подготовиться к тестированию по теме семинара.

Подготовиться к решению практического задания 7.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1.

5. Подготовиться к тестированию по теме семинара.

6. Подготовиться к решению практического задания 7.

Тема 6. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация

(для обучающихся очной, очно-заочной, заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить выступление по теме семинара

Подготовить индивидуальное задание

Подготовиться к обсуждению вопроса «Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений»

Подготовиться к видео-съёмке выступлений, а также к анализу видеоматериалов «Особенности деловой беседы»

Подготовить кейс-стади по вопросу «Принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения»

Подготовиться к проведению семинара - «круглый стол»

Подготовиться к тестированию по теме семинара.

Подготовиться к решению практического задания 8,9.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1

Тема 8. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

(для обучающихся очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить выступление по теме семинара

2. Подготовить индивидуальное задание

3. Выполнить практическое задание 11

4. Подготовить выступление по вопросу «Специфика международного и межрелигиозного этикета. Содержание понятия «национально-психологические типы». «Протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола»

5. Продумать ответ на вопрос «Универсальные этические и психологические нормы и принципы»

Подготовиться к семинару – дискуссии. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог обучающихся в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры.

Подготовиться к тестированию по теме семинара.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1

Тема 9. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие
(для обучающихся очной, очно-заочной форм обучения)

1. Подготовить выступление по теме семинара

2. Подготовить индивидуальное задание

3. Выполнить практическое задание 12

4. Подготовиться к обсуждению вопроса «Моральные стандарты и профессиональные стандарты»

5. Исходя из темы индивидуального задания определить личностные качества бизнесмена

6. Определить свой тип делового человека, исходя из Классификации типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета

7. Подготовиться семинару – дискуссии

Подготовиться к тестированию по теме семинара.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1

в) При подготовке к практическим занятиям

Тема 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена

(для обучающихся очной, очно-заочной, заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить выступление по теме семинара

2. Подготовить индивидуальное задание

2. Решение практической задачи «Особенности делового человека и бизнесмена».

3. Особенности профессионального и делового общения.

4. Основные понятия:

- деловое общение – профессиональное общение – бытовое общение – межкультурное общение;

- деловая этика – профессиональная этика – бытовая этика;

- деловой этикет – профессиональный этикет – бытовой этикет – межкультурный этикет

Подготовиться к решению практического задания 1-2.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1,2

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

(для обучающихся очной, очно-заочной, заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить выступление по теме семинара

2. Подготовить индивидуальное задание

3. Практические задачи «Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами»

4. Обсуждение особенностей вербальной коммуникации

5. Практикум «Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении»

6. Просмотр и анализ видео-сюжетов «Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы»

Подготовиться к решению практического задания 3.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1,2

Тема 7. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение.

Деловые коммуникации в информационном пространстве

(для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения)

1. Подготовить выступление по теме семинара
 2. Подготовить индивидуальное задание
 3. Решение индивидуальных заданий студентами (Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение)
 4. Решение индивидуальных заданий студентами (видеосъемка выступлений студентов; анализ видеоматериалов «Позы, мимика, жесты делового человека») во время телефонных переговоров
 5. Анализ деловой документации в блогах; деловой электронной и сетевой деловой коммуникации
 6. Работа над ошибками: Электронная почта (e-mail): нормы деловой переписки; деловая аудиопочта
 7. Деловые нормы проведения и участия в аудио- и видео-конференциях. Деловой этикет в социальных сетях
- Подготовиться к решению практического задания 10.
Основная литература: 1,2
Дополнительная литература: 1,2

Тема 8. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

(для обучающихся очной формы обучения)

1. Подготовить выступление по теме семинара
 2. Подготовить индивидуальное задание
 3. Рассмотрение проблемных ситуаций «Деловой и бытовой этикет».
 4. Решение индивидуальных заданий студентами (Специфика международного и межрелигиозного этикета): выступления, вопросы, анализ, алгоритмы поведения.
 5. Деловой этикет выбора вручения подарков и антикоррупционная политика РФ
- Подготовиться к решению практического задания 11.
Основная литература: 1,2
Дополнительная литература: 1,2

Тема 9. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие

(для обучающихся очной формы обучения)

1. Подготовить выступление по теме семинара
2. Подготовить индивидуальное задание
3. Рассмотрение проблемных ситуаций «Преуспевающий человек в малом бизнесе: правила, принципы, победы, поражения, риторика, профессиональный и

деловой портрет»

4. Решение индивидуальных заданий студентами (Специфика международного и межрелигиозного этикета): выступления, вопросы, анализ, алгоритмы поведения.

Подготовиться к решению практического задания 12.

Основная литература: 1,2

Дополнительная литература: 1,2

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

К зачету с оценкой необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой по дисциплине,
- перечень компетенций, которыми обучающийся должен владеть,
- учебно-тематическим планом дисциплины,
- контрольными мероприятиями,
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами,
- перечнем вопросов к зачету.

В процессе обучения необходимо принимать активное участие в реализации лекционных, семинарских и практических занятий; быть эффективно включенным в активные и интерактивные формы обучения, которые направлены на развитие самостоятельного мышления и способности квалифицированно решать нестандартные профессиональные задачи.

Необходимо в процессе обучения демонстрировать приращение знаний, развития общекультурных (способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4)) и общепрофессиональных (способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)) компетенций, позволяющих принимать эффективные управленческие решения в области делового общения.

Каждый обучающийся для более глубокого изучения дисциплины выбирает и в течение всего курса выполняет индивидуальное задание (каждый обучающийся выбирает известную персону (наш современник) – представителя бизнеса как в РФ, так и за рубежом и на протяжении изучения дисциплины анализирует различные стороны делового поведения и использования бизнес-этикета, применяя формат мультимедийной презентации). Также обучающийся анализирует как самостоятельно, так и на семинарских и практических занятиях видео-материалы передач, интервью, в которых принимает участие данная персона. В результате выполнения индивидуального задания у каждого обучающегося к зачету подготовлена комплексная мультимедийная презентация, отражающая аспекты всех тем

программы дисциплины через призму анализа делового и профессионального поведения данной персоны.

Также для развития указанных компетенций обучающемуся рекомендуется активно выступать, решать задачи на практических занятиях; участвовать в деловых играх, видео-тренингах, дискуссиях; подготовить и выступить с деловой речью перед аудиторией; анализировать культуру публичных выступлений, аспектов речи известных деловых людей и бизнесменов; выполнять письменные домашние задания.

Важно в ходе семинарских занятий демонстрировать закрепление теоретического материала. На практических занятиях анализировать видео- и аудиозаписи выступлений известных людей, особенности их поведения и речи.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционного и семинарского типа позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета с оценкой.

4.СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

А

АВТОРИТЕТ - общепризнанное влияние, значение одного лица или группы в силу определенных качеств, заслуг

В

ВЛИЯНИЕ - поведение человека, которое вносит изменение в поведение, отношения, чувства другого человека

ВОЗДЕЙСТВИЕ - целенаправленный перенос движения и информации от одного участника взаимодействия к другому

Д

ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ - частичная передача прав подчиненному принимать решения об использовании ресурсов, предполагающая его ответственность

ДОЛГ - обязанность человека перед кем-то, равно как и перед своей совестью

З

ЗАДАЧА - цель, рассматриваемая субъектом с точки зрения имеющихся конкретных условий ее достижения

К

КОМПЕТЕНТНОСТЬ - способность делать что-то хорошо или эффективно, это способность соблюдать установленный стандарт, применяемый в какой-либо профессии

КОМПЕТЕНЦИЯ - круг полномочий, сфера деятельности, в которой данный человек обладает знанием и опытом; совокупность полномочий, прав и обязанностей должностного лица, общественной организации

КОНТРОЛЬ - процесс, обеспечивающий достижение организацией поставленных целей

КОНФЛИКТ - столкновение противоположных тенденций, интересов. Конфликт может быть силовым и не силовым. Методы силового конфликта: бойкот, террор, война

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ - ситуация, которая может привести к конфликту

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ - действие, направленное на то, чтобы прямо или косвенно заблокировать достижение целей противостоящей стороны, ее намерений или интересов

КОНФОРМНОСТЬ - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства

Л

ЛИДЕР - член группы, за которым она признает право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, т.е. наиболее авторитетная личность, реально играющая центральную роль в организации совместной деятельности и регулировании взаимоотношений в группе

М

МАНИПУЛЯЦИЯ - психологическое воздействие, которое призвано обеспечить негласное получение манипулятором односторонних преимуществ, но так, чтобы у адресата сохранялась иллюзия самостоятельности принимаемых им решений

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ - субъективно переживаемая связь между людьми; существуют разнообразные виды межличностных отношений - деловые и личные, приятельские, товарищеские, супружеские и др. Проба и оценка межличностных отношений возникает на работе, в учебном коллективе, в быту

МОТИВ - внутреннее побуждение человека к действию, направленное на результат или цель

МОТИВАЦИЯ - совокупность побудительных сил человеческой деятельности как осознаваемых, так и не осознаваемых самим человеком

О

ОБЩЕНИЕ - общение является таким процессом взаимодействия людей, в котором участвующие в нем лица своим внешним обликом и поведением оказывают более или менее сильное влияние на притязания и намерения, на мысли, состояния и чувства друг друга

ОБЩЕНИЕ ДЕЛОВОЕ – процесс взаимодействия между конкретными группами людей (руководитель – подчиненный; сотрудники в трудовом коллективе; партнеры; представитель организации и клиент), направленный на получение эффективного результата, выраженного в получении материальной и моральной прибыли

П

ПЛАНИРОВАНИЕ - важнейшая функция управления, включающая в себя выбор целей организации, а также определение политики, программ, действий и методов их достижения

ПОЛНОМОЧИЯ - права и обязанности; право принимать решения, отправлять на работу и отдавать приказы

ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ - комплекс положительных побуждений, способствующих стремлению человека добиться успеха в своей деятельности

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА - основные черты личности человека, характеризующие ее особенности и способность успешно участвовать в определенном виде деятельности

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА - специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта. Функцией психологической защиты является ограждение сферы сознания от негативных, травмирующих личность переживаний

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ БАРЬЕР - состояние пассивности субъекта (нерешительность, неуверенность, робость, страх и т.п.), не имеющие под собой объективной причины; психологический барьер является серьезным тормозом на пути той или другой деятельности человека

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ЛИЧНОСТИ - описание личности; включает: темперамент, характер, способности, направленность, интеллектуальные показатели, эмоциональность, волевые качества, самооценку.

Р

РЕФЛЕКСИЯ - анализ или самоанализ каждого действия

РЕШЕНИЕ - выбор альтернативы

С

СИТУАЦИЯ - система внешних по отношению к субъекту условий, побуждающих и опосредствующих его активность

СОВЕСТЬ - осознание и переживание человеком ответственности, основанной на самооценках исполнения обязанностей

СОВМЕСТИМОСТЬ МЕЖЛИЧНОСТНАЯ - взаимное приятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, темпа и ритма психофизиологических реакций и других индивидуально-психологических характеристик

СТАТУС - положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии. В различных группах один и тот же индивид может иметь разный статус

СТИЛЬ РУКОВОДСТВА - система управленческих воздействий руководителя на подчиненных, обусловленная спецификой поставленной перед коллективом задачи, взаимоотношениями руководителя с подчиненными и объемом его должностных полномочий, личностными особенностями всех членов коллектива, своевременностью и целесообразностью применения тех или иных управленческих средств

СТИМУЛ - внешнее побуждение активности работника, эффект которого опосредован психикой человека, его взглядами, чувствами, интересами, стремлениями

СТИМУЛИРОВАНИЕ - побуждение к деятельности с помощью внешних факторов

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ - набор действий и решений, принятых руководством, которые ведут к разработке конкретных стратегий, предназначенных для того, чтобы помочь организации достичь своих целей

СТРЕСС - термин, используемый с целью обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ - совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья

У

УБЕЖДЕНИЕ - осознанная потребность личности, побуждающая ее действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ - положительное эмоциональное состояние, вызванное реализацией потребности в труде (его содержательной или процессуальной сторонами)

УПРАВЛЕНИЕ - совокупность системы скоординированных мероприятий, направленных на достижение значимых целей организации

УСТАНОВКА - готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту

Ф

ФИДЕСТИЧЕСКИЕ СТРАТЕГИИ - особые речевые стратегии, воздействующие на эмоции и чувства слушателей.

Ц

ЦЕЛЬ - желаемый объект или состояние объекта, для психологии управления – это разработка путей повышения эффективности и качества жизнедеятельности организационных систем

Э

Этикет – нормы и правила, направленные на эффективное взаимодействие между людьми.