

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники»

Кафедра экономики

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной
работе для студентов ТУСУР заочной формы обучения

Красина Фаина Ахатовна, Кондратьева Анастасия Александровна

Деловая этика: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов ТУСУР заочной формы обучения/Ф.А. Красина, А.А. Кондратьева; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск: ТУСУР, 2018. - 22 с.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники»

Кафедра Экономики

УТВЕРЖДАЮ

И.О. зав. кафедрой экономики

_____ В.Ю. Цибульникова

« ____ » _____ 2018 г.

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

Методические указания к практическим занятиям и
самостоятельной работе для студентов ТУСУР заочной формы обучения

Составители

_____ Ф.А. Красина

_____ 2018

_____ А.А. Кондратьева

_____ 2018 г

Содержание

1 Введение	5
2 Методические указания к практическим занятиям	6
2.1 Наименование тем, их содержание	6
2.1.1 Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством ...	6
2.1.2 Основные характеристики деловой коммуникации	6
2.1.3 Средства коммуникации.....	7
2.1.4 Формы деловой коммуникации	8
2.1.5 Конфликты в деловых коммуникациях	9
2.1.6 Этика и этикет деловых отношений.....	10
2.2. Тестовые задания.....	11
3 Самостоятельная работа	15
3.1 Вопросы и задания к темам, предназначенным для самостоятельного изучения	15
3.1.1 Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством .	15
3.1.2 Основные характеристики деловой коммуникации.	15
3.1.3 Средства коммуникации.....	15
3.1.4 Формы деловой коммуникации	16
3.1.5 Конфликты в деловых коммуникациях	16
3.1.6 Этика и этикет деловых отношений.....	16
3.2 Темы контрольных работ студентов	16
3.3 Темы индивидуальных заданий студентов.....	17
3.3.1 Индивидуальное задание №1	17
3.3.2 Индивидуальное задание № 2	18
3.3.3 Индивидуальное задание №3	18
4 Список литературы	21

1 Введение

Деловая этика регулирует систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Сегодня для российского общества характерны новые требования к личности, к ее морали, поведению и поступкам. Деловая этика основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области этических норм и правил межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих эффективной работе в трудовом коллективе.

К задачам курса относятся:

- освоение теоретических знаний об основах деловой этики и деловых коммуникаций;
- формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций;
- формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, профессиональных и культурных различий;
- выявлять и решать проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия.

Изучение дисциплины «Деловая этика» поможет студентам стать современными специалистами, умеющими наладить взаимопонимание и взаимодействие с общественностью, конкретной социальной группой, отдельными людьми, т.е. обладающий высокой культурой коммуникативной деятельности.

2 Методические указания к практическим занятиям

2.1 Наименование тем, их содержание

2.1.1 Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством

В данном разделе рассматриваются сущность понятия корпоративная этика, правила и нормы поведения менеджеров, использование власти и подчинение, мотивация и манипулирование, служебные разоблачения, этика выгодных связей.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Назовите шесть уровней нравственного развития личности.
2. Что такое нравственная слабость?
3. Как влияет дистанция между людьми на этичность поведения?
4. Перечислите этические обязанности руководителя.
5. В чем состоят этические обязанности подчиненных?
6. Назовите четыре основные моральные проблемы, связанные с властными отношениями.
7. В чем заключается проблема манипулирования? Назовите три критерия, помогающие правильно определить наличие манипулирования в отношениях между людьми.

Как можно оценить качество работы руководителя с этической точки зрения?

2.1.2 Основные характеристики деловой коммуникации

В данном разделе рассматриваются основные понятия деловых коммуникаций, их функции и виды, сущность понятия коммуникационного процесса, его этапы и особенности.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Какие формы и виды коммуникационного процесса вы знаете?
2. Основные цели коммуникаций.
3. Структурные компоненты общения.
4. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
5. Этапы коммуникативного контакта.
6. Роль информации в коммуникационном процессе.
7. Назовите функции, которые проявляются в общении
8. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
9. Что исследует психология общения?

10. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?

Задание «Функции коммуникаций»

Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации. Внесите Ваши примеры в таблицу:

Функция	Тип сообщения	Пример сообщения

2.1.3 Средства коммуникации

В процессе занятия будут изучены основные средства коммуникаций. Средства коммуникации – это все вербальные и невербальные способы передачи информации между двумя и более участниками коммуникационного процесса.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
2. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
3. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
4. Каковы этапы психологии восприятия?
5. Сущность понятия средства коммуникации, основные из них.
6. Особенности вербальной коммуникации.
7. Виды речи.
8. Основные принципы речевого воздействия.
9. Подсистемы невербальной коммуникации.
10. Функции невербальных коммуникаций.
11. Виды жестов в деловой коммуникации.
12. Основные эмоциональные состояния человека.

Задание «Невербальное общение»

Участники делаются на четыре группы, каждой из групп выдается образовательный кейс, с подобранными жестами, проявляющими некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Группа 1

Жесты	Возможная интерпретация
Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь	Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ
Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак	Внутренний монолог, скука
Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)	Властность, психологическое давление на партнера
Скрещенные ноги, рука в кармане, взгляд в пол и потирание шеи рукой	Оборонительная поза, нежелание соучаствовать

Группа 2

Жесты	Возможная интерпретация
Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр.	Ощущает неполный контакт
Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот	Подозрительность, скрытность, недоверие
Закладывание рук за голову	Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование
Мужчина заложил пальцы обеих рук за пояс брюк	Если жест предназначенся мужчине, означает агрессию. Если предназначенся женщине, то становится сексуальным жестом

Группа 3

Жесты	Возможная интерпретация
Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди	Человек замкнут
Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками)	Негативно подавленное отношение к ситуации
Сидит на стуле, стиснутые пальцы и его ноги сведены вместе под стулом	Расстроенные чувства
почесывание подбородка	Оценка предлагаемой информации

Группа 4

Жесты	Возможная интерпретация
Ладони рук в поле зрения партнера по общению	Человек открыт для общения
Скрещенные руки и ноги у сидящего человека	Нежелание вступать в контакт, демонстративность
Фиксация одной ноги, на колене другой ноги (сидя)	Несогласие и намерение поспорить
Потирание шеи, лишние движения руками, машинальное черчение на бумаге.	Раздражение, неуверенность в себе или в своих идеях

После подготовки, каждая группа в отдельности должна показать жесты и позы предложенные в кейсе, оставшиеся группы должны предположить, как интерпретируется та или иная демонстрируемая поза.

2.1.4 Формы деловой коммуникации

В данном разделе изучаются формы деловых коммуникаций такие как: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры и т.д.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Основные формы деловой коммуникации.
2. Функции деловой беседы.
3. Основные принципы успешного ведения деловой беседы
4. Разновидности расширенного совещания. Специфика каждого из них.
5. Технологию проведения успешного делового совещания.
6. Протокол совещания-сущность и особенности составления.
7. Целью любых деловых переговоров.
8. Стадии подготовки деловых переговоров.
9. Отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению деловых переговоров.
10. Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.
11. Основные элементы делового выступления и его структура.
12. Деловая презентация.
13. Деловые письма: сущность, виды, особенности составления.

Задание «Деловая переписка»

Подготовьте варианты деловых писем для внешней и внутренней переписки для следующих адресатов: постоянный партнер, хороший знакомый, клиент с VIP статусом. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов? Как избежать небрежности и формальности при письменных деловых коммуникациях?

2.1.5 Конфликты в деловых коммуникациях

В данном разделе рассматриваются основы конфликтологии в деловых коммуникациях.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».
2. Функции и виды конфликта.
3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
4. Основные элементы динамической модели конфликта.
5. Пути решения конфликта.

Задание «Беседа с сотрудником»

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации. Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, сотрудника, другой – HR-менеджера. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания. Обсуждение: - Что в поведении слушающего помогало, а что затрудняло рассказ? - Насколько

точно были подведены итоги вашего сообщения? - Что было трудным при выполнении данного задания? - Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным?

2.1.6 Этика и этикет деловых отношений

В данном разделе рассматриваются сущность деловой этики и делового этикета. Изучаются основные правила и нормы поведения в процессе деловых коммуникаций.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Этика деловых отношений.
2. Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Этикет делового человека.
5. Основные требования к одежде делового человека.
6. Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.
7. Этикет вручения подарков.
8. Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
9. Какой рукой нужно вручать визитную карточку?
11. Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
12. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?
13. Кто должен первым приветствовать партнера при встрече: начальник (мужчина) или его подчиненная?
14. Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых мужчин?
15. Влияет ли одежда на деловой успех?
16. Что можно положить в наружный карман пиджака: ручку, карандаш, расческу?
17. Повышает или понижает престиж делового человека перстень на его руке?
18. Какой силуэт мужской одежды престижен: расширяющийся книзу или кверху?
19. Облегчает ли запоминание информации использование шуток при коммуникации с малознакомым собеседником?
20. Какая женская одежда наиболее подходит для работы в офисе (платье, костюм, блузка с юбкой, брюки)?
21. С какого расстояния должна быть заметна косметика на лице деловой женщины? (среднее, близкое, дальнее)
22. Какие цвета наиболее приемлемы в костюме мужчины для делового приема?
- 23.

34. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?

2.2. Тестовые задания

Препятствия, которые возникают в результате различий между языками или культурами называются	межъязыковыми барьерами
	мировоззренческими барьерами
	соматическими барьерами
	социокультурными барьерами

Отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).	конфликт
	противоречие
	столкновение
	все ответы верны

Ценностные ориентации это...	устойчивое свойство личности, определяющее характерное для нее поведение и мышление
	то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, позитивный жизненный смысл
	стремление человека к успехам, рассчитанное на повышение его авторитета и признание со стороны окружающих
	динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других характеристиках

При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:	личности докладчика, того как он держится
	вербального и невербального способа передачи сообщения
	содержания и структуры

	сообщения
	нет верного ответа

К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:	точность
	вежливость
	скромность
	застенчивость

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:	доброжелательность
	порядочность
	тактичность
	эгоизм

Информационная функция коммуникаций это...	выражение идей, понятий, мыслей и сообщение их другим коммуникантам
	выражение личных оценок и отношений
	передача эмоций и чувств
	выражение идей, понятий, мыслей, личных оценок, отношений, чувств и эмоций

Оценочная функция коммуникаций это...	выражение идей, понятий, мыслей и сообщение их другим коммуникантам
	выражение личных оценок и отношений
	передача эмоций и чувств
	выражение идей, понятий, мыслей, личных оценок, отношений, чувств и эмоций

Аффективная функция коммуникаций это...	выражение идей, понятий, мыслей и сообщение их другим коммуникантам
	выражение личных оценок и отношений
	передача эмоций и чувств
	выражение идей, понятий, мыслей, личных оценок, отношений, чувств и эмоций

Ваш коллега по работе в	самореализация
-------------------------	----------------

<p>процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?</p>	самораскрытие
	самозащита
	уход в себя

<p>Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?</p>	самореализация
	самораскрытие
	самозащита
	уход в себя

<p>Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?</p>	самореализация
	самораскрытие
	самозащита
	уход в себя

<p>Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему...</p>	блеф
	запугивание через косвенные источники
	создание неудобства
	«уровень полномочий»

<p>В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно</p>	кому позвонили
	инициатор звонка
	не имеет значения кто
	младший по протокольному старшинству

<p>телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?</p>	
<p>В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?</p>	<p>кому позвонили</p> <p>инициатор звонка</p> <p>не имеет значения кто младший по протокольному старшинству</p>
<p>В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций</p>	<p>отправитель, сообщение, канал, получатель</p> <p>отправитель, канал, получатель</p> <p>отправитель, получатель</p> <p>сообщение, канал, получатель</p>
<p>Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.</p>	<p>интраперсональной коммуникации</p> <p>межличностной коммуникации</p> <p>групповой коммуникации</p> <p>массовой коммуникации</p>
<p>Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется</p>	<p>информационным потоком</p> <p>коммуникационная сеть</p> <p>централизованным информационным потоком</p> <p>всеканальной сетью</p>
<p>Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?</p>	<p>межъязыковые</p> <p>мировоззренческие</p> <p>соматические</p> <p>социолингвистические</p>
<p>Главной христианской добродетелью является</p>	<p>смирение</p> <p>доброта</p> <p>честолюбие</p> <p>вера</p>

3 Самостоятельная работа

3.1 Вопросы и задания к темам, предназначенным для самостоятельного изучения

3.1.1 Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Дайте определение мировоззрения.
2. Что такое управляющая и официальная идеология?
3. В чем состояли эксперименты С. Милгрема и что они показали?

Задание № 1. Подготовить эссе на предложенную тему:

Мировоззрение, нравственные ценности и поведение (сущность и связи)

3.1.2 Основные характеристики деловой коммуникации.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Каковы теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.
2. Какие модели коммуникации существуют?
3. В чем суть методики НЕМР?
4. В чем суть термина «бинарные оппозиции» и возможности применения в управлении репутацией?

Задание № 1. Подготовить эссе на одну из предложенных тем:

1. Связи с общественностью
2. Менеджмент коммуникаций
3. Деловое общение

Задание № 2. Напишите 2 варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.

3.1.3 Средства коммуникации

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Невербальные средства общения, их типы и функции.
2. Национальные особенности невербальных средств общения.
3. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
4. Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то

каким способом?

5. К чему может привести нарушение „территориального императива“?
4. О чем может поведать поза, жесты и интонация собеседника?

Задание №1. Подготовить эссе или доклад на одну из предложенных тем:

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

3.1.4 Формы деловой коммуникации

Задание №1. Подготовить эссе или доклад на одну из предложенных тем:

1. Психология переговоров.
2. Особенности деловой переписки
3. Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки).

3.1.5 Конфликты в деловых коммуникациях

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности.
2. Мотивация конфликтного поведения.
3. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.
4. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность.
5. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство.
6. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте.
7. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

Задание № 1. Напишите эссе на тему: кризисные коммуникации в профессиональной деятельности.

3.1.6 Этика и этикет деловых отношений

Задание № 1. Напишите эссе на тему: *роль этики в деловом общении.*

3.2 Темы контрольных работ студентов

Контрольная работа представляет собой реферат по теме, соответствующей варианту студента. Теоретический вопрос должен быть полностью раскрыт. Реферат должен содержать разделы: введение, основная часть, заключение. Информация должна сопровождаться ссылками на использованную литературу, приведенную в конце работы. Общий объем реферата 15-20 листов шрифт 14 (Times New Roman) через полуторный интервал. Вариант теоретического вопроса выбирается следующим образом: если последние 2 цифры в номере зачетной книжки меньше 20, то номер варианта соответствует номеру теоретического вопроса, если последние 2 цифры больше 20, то для определения номера вопроса от числа, образуемого этими цифрами, следует отнять 20.

Задания выполняются студентами машинописным способом на листах формата А4. На титульном листе индивидуальной работы указывается вариант индивидуального задания.

Темы реферата:

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила телефонного этикета
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

3.3 Темы индивидуальных заданий студентов

3.3.1 Индивидуальное задание №1

Представленные задания обеспечивают проблемный характер обучения, его поисковую и экспериментально-исследовательскую направленность, реализуют индивидуальный подход к студенту в рамках коллективной формы учебного процесса. Основное назначение заданий - формирование у студентов навыков и умений научного осмысления теоретического материала и его соотнесения с внеучебными материалами и ситуациями. Задания ориентируют студентов на распознавание однородных языковых явлений в бытовых ситуациях и разностилистической литературе (публицистике, научной, официально-деловой и художественной литературе). Главным компонентом индивидуальной работы является самостоятельная работа студентов над изучением и анализом дополнительной литературы и индивидуальная поисковая работа по иллюстрации изучаемого материала.

Задания 1, 2 выполняются студентом самостоятельно после изучения соответствующих тем курса. Работа оформляется в формате А4 (шрифт 14). Все примеры должны быть представлены в работе. Библиографические данные литературы приводятся после представленного фрагмента.

3.3.2 Индивидуальное задание № 2

Индивидуальное задание № 2 выполняется по плану:

1. Эпоха как фон создания образа.
2. Первое представление героя.
3. Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения)
4. Речь персонажа.
5. Личностные качества.
6. Деловые качества.
7. Способы построения взаимоотношений с партнерами.
8. Общение с оппонентами.
9. Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.
10. Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

3.3.3 Индивидуальное задание №3

Индивидуальное задание № 3 представляет собой тезисное раскрытие выбранной студентом темы, оформленное в виде связного текста со стандартной структурой (содержание, вступление, основная часть, заключение, список литературы) в соответствии с требованиями научного стиля. Работу должен отличать самостоятельный, творческий подход к раскрытию темы.

Вариант 1.

1. Какого рода факторы формируют взгляды человека? Играет ли в вашем представлении вера в Бога важную роль в формировании мировоззрения человека и его системы ценностей?

2. Вы хотите взять на работу менеджера по производству, который только что уволился из компании вашего конкурента. Он готов с радостью рассказать вам о планах конкурента на следующий год. Каково будет ваше решение?

Вариант 2.

1. Рассматривая корпоративную культуру в известных вам организациях, видите ли вы разницу между официальной и управляющей идеологией организации? В обоснование ответа приведите примеры.

2. Согласны ли вы с Полли Берд, сформулировавшей три основных правила разговора по телефону: 1) будь краток; 2) будь тверд; 3) умей вовремя остановиться?

Вариант 3.

1. Попытайтесь оценить, на каком уровне нравственного развития, по типологии Л. Колберга, находитесь вы и ваши друзья?

2. Почему для формирования имиджа рекомендуется посоветоваться со специалистом-имиджмейкером?

Вариант 4.

1. Какой опыт, способствующий вашему нравственному развитию, вы приобрели в течение жизни?

2. У вас есть шанс заключить сделку, которая будет много значить для вас и вашей компании. Агент по сбыту намекает, что «презент» повлияет на решение о покупке. Ваш помощник советует подарить клиенту ноутбук. Ваши действия?

Вариант 5.

1. Как вы полагаете, почему люди совершают поступки, которые им самим не нравятся? Из-за слабой воли? Из-за соблазна? Дурных наклонностей? Человеческой природы?

2. Согласны ли вы с тем, что соблюдение правил этикетной беседы создает престижный имидж интеллигентного человека?

Вариант 6.

1. Вы поддерживаете низкий, средний или высокий уровень дистанции своих отношений с другими? Ваша внутренняя организация создает дистанцию в отношениях с людьми при неприятных и стрессовых ситуациях? Как это отражается на вас?

2. Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник неоправданно выбирает «Ты-общение»?

Вариант 7

1. Попробуйте оценить, на каком уровне нравственного развития, по типологии Л. Колберга, находитесь вы и ваши друзья?

2. У вас есть шанс заключить сделку, которая будет много значить для вас и вашей компании. Агент по сбыту намекает, что «презент» повлияет на решение о покупке. Ваш помощник советует подарить клиенту ноутбук. Ваши действия?

Вариант 8

1. Почему для формирования имиджа рекомендуется посоветоваться со специалистом-имиджмейкером?

2. Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник неоправданно выбирает «Ты-общение»?

Вариант 9

1. Какого рода факторы формируют взгляды человека? Играет ли в вашем представлении вера в Бога важную роль в формировании мировоззрения человека и его системы ценностей?

2. Согласны ли вы с тем, что соблюдение правил этикетной беседы создает престижный имидж интеллигентного человека?

Вариант 10

1. Какой опыт, способствующий вашему нравственному развитию, вы приобрели в течение жизни?

2. Согласны ли вы с Полли Берд, сформулировавшей три основных правила разговора по телефону: 1) будь краток; 2) будь тверд; 3) умей вовремя остановиться?

4 Список литературы

14. Болучевская В.В., Воронков Д.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]. – URL: http://www.volgmed.ru/uploads/files/2015-6/44722-umkd_delovye_kommunikacii.pdf (дата обращения 27.06. 2018)
15. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]. – URL: <https://edu.tusur.ru/publications/3331> (дата обращения 27.06. 2018)
16. Емельянова Е.А. Деловая этика [Электронный ресурс]. – URL: <https://edu.tusur.ru/publications/3332> (дата обращения 27.06. 2018)
17. Санникова Т.Д., Семкина Л.А. Деловые коммуникации и этика деловых отношений [Электронный ресурс]. – URL: <https://edu.tusur.ru/publications/7522> (дата обращения 27.06. 2018)