Ю.В. ИВАНОВА

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО КУЛЬТУРЕ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВНИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИСКУССТВ»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной
и воспитательной работе

_____ Е.В. Горбылева
«_____» _____ 20____г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 052a556b0039ad5f8c4f749b3ade26ca30
Владелец: Подгузова Елена Евгеньевна
Действителен: с 05.08.2022 по 29.10.2023

Обсуждена на заседании кафедры:
Зав. кафедрой _____ / Ю.В. Иванова
Протокол № 5
От «25» июня 2020г.

Ю.В.ИВАНОВА

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

учебная (рабочая) программа дисциплины для обучающихся по направлению 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия, **направленности (профилю) –** Культурный туризм и экскурсионная деятельность; **форме обучения:** очной

Год начала подготовки - 2020

Смоленск
2022

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ
1.1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Деловое общение сегодня является приоритетной формой и преобладающим способом решения профессиональных задач, способствует активному формированию профессиональной компетентности современного специалиста.

Этика делового общения – одна из сфер общественной жизни, которая базируясь на общечеловеческих нормах и правилах поведения, имеет свои отличительные особенности. Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом. Выполнение сотрудниками какой-либо организации норм и правил этики деловых отношений становится ее «визитной карточкой» и определяет во многих случаях тот факт, будет ли внешний партнер иметь дело с данной организацией в дальнейшем и насколько эффективно будут строиться их взаимоотношения.

Этические нормы выступают в роли регулятора отношений в коллективе, который будет способствовать успешной деятельности организации по достижению ее целей. Важное значение в деловом общении имеет морально-психологический климат коллектива – устойчивое состояние его внутренних связей, которое проявляется в эмоционально-этическом настрое коллектива, результатах его деятельности, формировании общественного мнения.

1.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Дисциплина включает три раздела: Раздел I. Виды делового общения; Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений; Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры. В рамках дисциплины предусмотрены практические и семинарские занятия. Используются тренинги, деловые игры, тесты и др. Зачет проводится в виде круглого стола.

2. УЧЕБНАЯ (РАБОЧАЯ) ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью преподавания дисциплины «Деловое общение» является обучение специалиста деловому общению с учетом специфики профессиональной деятельности, формирование у обучающихся соответствующих нравственных качеств как необходимых условий установления и развития отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами.

В **задачи** изучения дисциплины «Деловое общение» входят: изучение этических принципов делового общения, современных взглядов на место этики в деловом общении; специальных форм деловых коммуникаций (методики подготовки и проведения деловой беседы, совещания, переговоров, презентаций и т.д.). Важным является получение знаний о повседневном, деловом этикете, об организационной (корпоративной) культуре, изучение национальных особенностей делового общения, деловой культуры.

2.2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина «Деловое общение» по учебному плану входит в вариативную часть ОПП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Философия» и др. Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных при получении среднего (полного) общего образования.

2.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

ОК 1 способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции.

Общепрофессиональными компетенциями:

ОПК 2 способностью к профессиональной мобильности и изменению при необходимости профиля деятельности

ОПК 5 осознанием социальной значимости будущей профессии, высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать: основы философских знаний; понятие «профессиональная мобильность»; понятие «социальной значимость».

2) Уметь: использовать философские знания; изменять при необходимости профиль деятельности; использовать высокую мотивацию к выполнению профессиональной деятельности.

3) Владеть: способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции; способностью к профессиональной мобильности и изменению при необходимости профиля деятельности; осознанием социальной значимости будущей профессии, высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

2.4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Для очной формы обучения:

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Недели	ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ СТУДЕНТОВ И ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЧАСАХ)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям). Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практич. занятия.	СРС	
1	Раздел I. Виды делового общения	5	18	10	4	6	20	
2	Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений	5	18		6	4	20	
3	Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры	6	17	10	8	8	34	
	Всего 144			34	18	18	74	**экзамен**

2.5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Содержание дисциплины «Деловое общение» основано на системно-структурном и междисциплинарном подходах к ее изучению, предусматривает развитие умений спонтанного реагирования в процессе коммуникации, формирование психологической готовности к реальному иноязычному общению в различных ситуациях. Будущему специалисту необходимо не только овладеть необходимыми знаниями, но и уметь находить разнообразные варианты самостоятельного и творческого принятия решений воспитательно-образовательных задач, осознавать ответственность за принятые решения. В процессе изучения дисциплины «Деловое общение» происходит формирование общекультурных компетенций выпускников. С этой целью в процессе освоения обучаемыми учебного предмета широко используются различные образовательные технологии, в том числе и технологии интерактивного обучения (проблемно-речевые и творческие упражнений, дискуссии, работа в малых группах, технология ситуативного моделирования, технология развития критического мышления, технология «дебаты» и др.).

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе таких активных форм проведения занятий как ролевые и деловые игры, мультимедийные лекции, презентации с последующим обсуждением.

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ, предполагающие организацию обучения как продуктивной деятельности в режиме взаимодействия обучающихся друг с другом и с преподавателем.

Согласно учебному плану количество часов по дисциплине – 144, из них проводимых в интерактивной форме – 14 часов по очной форме обучения.

Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных занятиях

Очная форма обучения:

Тема (раздел)	Виды учебной работы	Используемые интерактивные технологии	Количество часов
Раздел I. Виды делового об-	Лекция	Лекция пресс-конференция	2

щения	Практическое занятие	Работа в малых группах	2
	Лекция	Лекция-дискуссия	2
	Практическое занятие	Ролевая игра	2
Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений	Лекция	Лекция с разбором конкретных ситуаций	2
	Семинарское занятие	Использование общественных ресурсов	2
	Практическое занятие	Работа в малых группах	2
Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры	Семинарское занятие	Разработка проекта	2
	Лекция	Лекция визуализация	2
	Практическое занятие	Ролевая игра	2
Итого часов: 14			

2.5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ (ТЕМ) ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план по очной форме обучения

п/п	Название темы	ракти-ческие	еминар.	екции	ам.р	сего
	V СЕМЕСТР					
	Раздел I. Виды делового общения Тема 1. Деловое общение и его особенности**.** Тема 2. Общие этические принципы и характер делового общения. Тема 3. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Тема 4. Подготовка и проведение деловой беседы Тема 5. Правила подготовки публичного выступления Тема 6. Правила подготовки служебных совещаний Тема 7. Управление временем в деловом общении. **Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений** Тема 8. Организационная (корпоративная) культура как объект управленческой деятельности. Тема 9. Имидж специалиста в сфере культуры Тема 10. Этикет приветствий и представлений. Искусство комплимента Тема 11. Визитные карточки. Деловые подарки. Тема 12. Этика делового общения по телефону. Тема 13. Деловая переписка Тема 14. Приемы как один из видов делового общения.	10	10	24	40	84
	VI СЕМЕСТР					
	Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры Тема 15. Этические нормы в деятельности организаций Тема16. Нормы этичного поведения руководителя учреждения культуры	8	8	10	34	60
	Всего:	**18**	**18**	**34**	**74**	**144**

Содержание:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
	Раздел I. Виды делового общения	

	Тема 1. Деловое общение и его особенности.	Определение понятия «общение». Виды и формы общения: деловое, функциональное, духовно-нравственное. Структура и функции общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Общение как нравственная ценность. Предмет, содержание и цели делового общения. Функции делового общения. Этапы делового общения. Типология личности и деловое общение. Проблема конфликтов и стрессов в деловом общении. Правила поведения в условиях конфликта (практика делового общения). Профилактика стрессов в деловом общении.
	Тема 2. Общие этические принципы и характер делового общения.	Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этика делового общения в учениях Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. И. Кант и его этические взгляды. Основной этический принцип в деловом общении. «Золотое правило этики».
	Тема 3. Современные взгляды на место этики в деловом общении.	Этика менеджмента. Этические аспекты работы менеджера с персоналом. Деловое общение в системе руководитель – подчиненный. Основные принципы этики делового общения «снизу – вверх», «по горизонтали». Нравственная ценность труда. Морально-психологический климат коллектива. Культура дискуссии. Этика слушания. Национальные особенности делового общения. Национальные особенности делового общения.
	Тема 4. Подготовка и проведение деловой беседы	Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции и этапы деловой беседы. Подготовка деловой беседы: планирование; сбор материала и его обработка; анализ собранного материала и его редактирование. Начало беседы: установление контакта с собеседником; создание рабочей атмосферы; привлечение внимания к предстоящему деловому разговору. Информирование и обоснование выдвигаемых положений (аргументирование). Завершение беседы: достижение основной цели; обеспечение благоприятной атмосферы; поддержание в дальнейшем в случае необходимости контактов с собеседником, его коллегами; составление резюме.

	Тема 5. Правила подготовки публичного выступления	Основные группы правил подготовки к публичному выступлению: предварительная отработка навыков риторики; непосредственная подготовка к публичному выступлению; изучение навыков поведения во время выступления. Рекомендации по структуре выступления. Общие рекомендации по подготовке текста выступления Презентации. Пресс-конференции. Презентация идей и ценностей. Искусство Презентации. Основные этапы презентации: «Подготовка», «Выступление», «Заключение». Аудитория: большие и малые группы. Рекомендации по проведению успешных презентаций. Эффективность презентаций. Особенности подготовки пресс-конференций. Задачи и цели пресс-конференций: организация официальной встречи представителей прессы, а также СМИ с государственными и общественными деятелями, учеными для формирования общественного мнения, информации о событиях культурной жизни. Технология моделирования пресс-конференций, презентации: определение контингента, социального статуса аудитории, предлагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории. Телеконференции в сети Интернет.
	Тема 6. Правила подготовки служебных совещаний	Совещания инструктивные, оперативные, проблемные. Разработка подробной повестки дня совещания и регламента. Эффективность служебного совещания. Типичные ошибки, которые могут быть допущены в ходе совещания. Ключевые советы по проведению совещания.
	Тема 7. Управление временем в деловом общении.	Представление о проблеме управления временем на работе. Основные концепции управления временем. Моральная ответственность за эффективное использование времени. Принцип Парето и распределение времени. Техника планирования личного времени. Правила планирования рабочего дня. Делегирование – основа экономии времени.
	Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений	
	Тема 8. Организационная (корпоративная) культура как объект управленческой деятельности.	Содержание понятий «культура организаций» и «организационная культура». Концепция организационной культуры. Формирование организационной культуры. Элементы корпоративной культуры. Характеристика корпоративной культуры и методы ее поддержания. Организационная культура как объект управленческой деятельности. Роль руководителя в становлении коллектива. Корпоративная культура организаций.

	Тема 9. Имидж специалиста в сфере культуры	Имидж как явление социальное и индивидуальное. Имиджелогия в комплексе наук. Сущность понятия «имидж» и его атрибуты. Имидж как критерий оценки профессиональной компетентности. Технология целенаправленного формирования имиджа. Особенности формирования имиджа специалиста в сферекультуры. Система ценностей личности. Структура «внутренних» и «внешних» навыков специалиста в сфере культуры. Имидж организации (корпоративный имидж).
	Тема 10. Этикет приветствий и представлений. Искусство комплимента	Деловое общение как речевая коммуникация. Требования к речи: ясность, точность, логичность, чистота речи. Словарный запас делового человека. Этикетные формы делового общения: нормы обращения, приветствия, правила знакомства, прощания. Комплимент как часть речевого этикета.
	Тема 11. Визитные карточки. Деловые подарки.	История появления визитных карточек. Виды визитных карточек. Визитные карточки и их использование в деловом общении. Обмен визитными карточками. Деловые подарки. Правила вручения подарков
	Тема 12. Этика делового общения по телефону.	Телефонная коммуникация как один из компонентов создания имиджа организации. Разговор по телефону как наиболее оперативный способ делового общения. Специфика телефонного делового общения, основные правила и приемы. Стиль делового разговора по телефону: компетентность, тактичность, точность, краткость, доброжелательность.
	Тема 13. Деловая переписка	Этикетные тексты. Письмо-приглашение. Благодарственное письмо. Система обращений. Деловой этикет и социальный статус адресата.
	Тема 14. Приемы как один из видов делового общения.	Приемы: официальные и неофициальные. Виды приемов: дневные и вечерние, с рассадкой за столом и без нее. Основные виды приемов: «Бокал шампанского», «Бокал вина», «Завтрак», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», «А ля Фуршет», «Коктейль», «Кофейный или чайный стол». Подготовка к проведению приема. Нормы и правила общения во время приемов. Формы приветствия, обращения, представления. Речи, беседа как основные способы общения на приеме.
	Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры	

	Тема 15. Этические нормы в деятельности организаций	Этика и социальная ответственность организаций. Структура правил этики организации. Повышение этического уровня организации. Этические кодексы. Ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности.
	Тема16. Нормы этичного поведения руководителя учреждения культуры	Особенности управленческой этики. Этика руководителя учреждения культуры и особенности её проявления: знание личностных особенностей сотрудников, их темповых характеристик, темперамента, амбиций, профессионального уровня, обусловленным образованием, местом в коллективе, индивидуальными особенностями. Личные качества руководителя, улучшающие нравственную атмосферу в коллективе.

2.5.2. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Для очной формы обучения:

Практическое занятие № 1
Вербальные средства коммуникации

Задание 1

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- *Творчество подобно приготовлению торта.*
- *Творчество подобно падению в грязь.*
- *Творчество подобно любви.*
- *Творчество подобно починке протекающего крана.*
- *Творчество подобно заточке топора.*

Задание 3

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. *Вода для корабля то же, что_____ для бизнеса.*
2. *Цветок вызывает радость так же, как_____ гнев.*
3. *Кран для_____ то же, что_____ для свободы.*
4. *Мой дом – это _____.*
5. *Моя работа – это _____.*
6. *Беспокойство – это _____.*
7. *Правда – это _____.*
8. *Власть – это _____.*
9. *Успех – это _____.*
10. *Счастье – это _____.*
11. *Любовь – это _____.*
12. *Идеалы – это _____.*

13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 4

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно…»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Практическое занятие № 2

Слушание в деловой коммуникации

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Практическое занятие № 3

Невербальные средства коммуникации

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2
Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.
Задание 3
В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.
Задание 4
Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.
Задание 5
Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.
Результаты и ощущения обсудите в группе.

Практическое занятие № 4
Манипуляции в общении

Задание 1
Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?
Задание 2
Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:
а) молодая симпатичная девушка;
б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
в) сурового вида старуха;
г) пожилой мужчина интеллигентного вида.
Задание 3
Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:
1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!
Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.
Задание 4
Разыграйте ситуацию *«Опоздание»:*
а) на встречу с другом;
б) на свидание;
в) домой после обещанного срока возвращения;
г) на деловую встречу;
д) на встречу с потенциальным работодателем.
По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.
Задание 5
Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:
1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.
Задание 6
Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.
Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-

Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.
2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.
3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.
4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Практическое занятие № 5

Комплименты в деловой коммуникации

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя,* я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «*Имя.* Мне нравится в тебе…». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова. Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Практическое занятие № 6

Критика в деловой коммуникации

Задание 1

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт

свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Практическое занятие № 7

Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Задание 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Задание 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Задание 3

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	**Примерные вопросы**
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8.Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Практическое занятие № 8

БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но…* .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 6

Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: *криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.*

2. Устраните многословие в выражениях: *каждая минута времени, отступать назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.*
3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: *сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентер и парламентарий.*
4. Объясните значение слов: *импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.*

Задание 7

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:
1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
4) упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;
5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
7) хозяева, мельком, тяжба, тесно;
8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;
11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
13) намереваться, принять, в голову;
14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
16) тест, темп, диспансер, демагогия;
17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или экскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [цend]).

Задание 8

1. Проспрягайте глаголы *понять, начать, принять* в прошедшем временем, а глагол *хотеть* – в настоящем времени.
2. Как правильно: *так много* или *столько много, очки надеть* или *одеть, осмеять* или *обсмеять?*
3. Исправьте выражения: *говорить про жизнь, ходить по дорогам, мы с Толем.*
4. Просклоняйте существительные: *выборы, средства.*
5. Просклоняйте словосочетания: *127 человек, 8 марта, сколько рублей.*
6. Исправить выражения: *более красивее, более легче, более лучше, более дешевле.*

Задание 9

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.
1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 10

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: *яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.*

Практическое занятие № 9

Самопрезентация

Задание 1

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание 2

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 3

Одежда для первого впечатления

Цель: анализ своих возможностей, создание имиджа.

Задание: прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.
2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.
3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.
4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.
5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.
6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Задание 4

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Пользуясь образцом, составьте резюме для задания 5.

РЕЗЮМЕ

Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»

05.02.2005

Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич

Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900

Телефон: (8634) 272645

Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск

Гражданство: Российская Федерация

Семейное положение: женат, детей нет

Образование:

2002 – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».

1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».

1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.
Опыт работы:
С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».
Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.
С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».
Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.
Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.
По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.
А.С.Калинин *Подпись*

Задание 5. Ролевая игра «Прием на работу»

Цель. Провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи:

· продумать название фирмы, придумать вакансии;
· составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т.п.);
· провести собеседование.

Задачи претендентов на должность:

· ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
· выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;
· составить резюме;
· продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
· подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент;
· отработать версии самопрезентации.

На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?

1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?
12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

2.5.3. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Для очной формы обучения:

Семинар № 1.

Общие этические принципы и характер делового общения

План:

1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этика делового общения в учениях Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.
2. Особенности этики делового общения в западно-европейской культурной традиции. И. Кант и его этические взгляды.
3. Основной этический принцип в деловом общении. «Золотое правило этики».

Список рекомендуемой литературы:

1. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5- е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 415 с. – (Серия «Золотой фонд российских учебников»).
2. Кант, И. Лекции по этике / И. Кант. – М.: Республика, 2000. – 431 с.
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд- е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
4. Этика: учебник / под общ. Ред. А. А. Гусейнова и Н. Л. Дубко. – М.: Гардарики, 1999. – 496 с.
5. Этика: энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна и А. А. Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. – 671 с.

Семинар № 2.

Национальные особенности делового общения

План:

1. Российская деловая культура: история и современное состояние
2. Национальные особенности делового общения в европейских странах
3. Национальные особенности делового общения в латиноамериканских странах
4. Национальные особенности делового общения в мусульманских странах
5. Национальные особенности делового общения в восточных странах (Япония, Китай)

Список рекомендуемой литературы:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.
3. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию/ Р.Д.Льюис; пер. с англ..- Москва: изд-во «Дело», 1999.-440с.
4. Холопова,Т.И. Протокол и этикет для деловых людей/Т.И. Холопова, М.М. Лебедева.- Москва: ИНФРА-М,1995.- 366с.

Семинар № 3.
Особенности формирования организационной (корпоративной) культуры

План:

1. Профессиональная (корпоративная) этика
2. Организационная культура:
- культура организации и организационная культура;
- виды организационной культуры;
- функции организационной культуры;
- особенности организационной культуры.

Список рекомендуемой литературы:

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

Семинар № 4

Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

План:

1. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
2. Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?
3. Какие вербальные сигналы выдают ложь?
4. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности?

5. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?
6. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?

Список рекомендуемой литературы:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

Семинар № 5

Гендерный аспект коммуникативного поведения.

План:

1. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
2. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
3. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?

Список рекомендуемой литературы:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

Семинар № 6

Коммуникативные барьеры

План:

1. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?
2. Что такое коммуникативные барьеры?
3. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
4. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
7. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Список рекомендуемой литературы:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

Семинар № 7

Публичная речь

План:

1. Каковы требования к публичной речи?
2. Какой должна быть внутренняя структура речи?
3. Какие виды речей вы знаете?
4. Что влияет на эффективность речи?
5. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

Список рекомендуемой литературы:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

Семинар № 8

Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

План:

1. Для чего необходимо знание психотипов партнеров?
2. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника»?
3. Дайте «невербальный портрет» «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника».

4. Каковы основные коммуникативные трудности общения с «квадратом», «треугольником», «кругом», «зигзагом», «прямоугольником»?
5. Как продать свой товар покупателю-«квадрату», «треугольнику», «кругу», «зигзагу», «прямоугольнику»?

Список рекомендуемой литературы:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

Семинар № 9

Формы деловой коммуникации

План:

1. Назовите и опишите основные формы деловой коммуникации.
2. Каковы основные функции деловой беседы?
3. Что значит «отработать ход» беседы?
4. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
5. Что влияет на успех деловой беседы?
6. Каковы особенности делового телефонного разговора?
7. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
8. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
9. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
10. Что способствует эффективности убеждения?
11. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
12. Какие факторы влияют на внушаемость?
13. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
14. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
15. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Список рекомендуемой литературы:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

2.5.4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную проработку разделов и тем учебной дисциплины, подготовку к аудиторным занятиям; выполнение учебных и учебно-исследовательских заданий во время аудиторных занятий; подготовку к текущему контролю знаний, к экзамену. Задания и объем часов на самостоятельную работу представлены в таблице.

План для самостоятельной работы обучающихся
очной формы обучения
(74ч.)

	Содержание и объём самостоятельной работы	Сроки и кол-во часов
	Подготовка к практическому занятию № 1 Подготовка к семинарскому занятию № 1	Сентябрь 10
	Подготовка к практическому занятию № 2 Подготовка к семинарскому занятию № 2 Подготовка к семинарскому занятию № 3	Октябрь
	Подготовка к практическому занятию № 3 Подготовка к семинарскому занятию № 4	Ноябрь
	Подготовка к практическому занятию № 4 Подготовка к практическому занятию № 5 Подготовка к семинарскому занятию № 5	Декабрь
	Подготовка к практическому занятию № 6 Подготовка к семинарскому занятию № 6	Февраль
	Подготовка к практическому занятию № 7 Подготовка к семинарскому занятию № 7	Март

	Подготовка к практическому занятию № 8 Подготовка к семинарскому занятию № 8	Апрель
	Подготовка к практическому занятию № 9 Подготовка к семинарскому занятию № 9	Май
	Подготовка к экзамену	Июнь

Рекомендуемый список литературы для самостоятельного изучения:

1. Кант, И. Лекции по этике / И. Кант. – М.: Республика, 2000. – 431 с.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд- е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
3. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5- е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 415 с. – (Серия «Золотой фонд российских учебников»).
4. Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-Москва: Инфра-М, 2013.- XVI С. 73.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
5. Ушакова, Н. В. Имеджелогия: учебное пособие / Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова. – 2 – е изд., испр. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 278 с.
6. Поисковая система Yandex
7. Поисковая система Google
8. “Википедия – универсальная энциклопедия» (http://wikipedia.org)
9. Университетская библиотека online (www.biblioclub.ru)

2.6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

У очной формы обучения **в 6 семестре** предусмотрен **экзамен**.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Деловое общение»:

1. Сущность, функции и структура общения.
2. Виды и формы делового общения.
3. Этика делового общения.
4. Этика делового общения в учении Конфуция.
5. Категорический императив в учении И. Канта.
6. Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
7. Основные принципы этики делового общения «снизу вверх».
8. Основные принципы делового общения «по горизонтали».
9. Имидж делового человека.
10. Корпоративная культура как объект управленческой деятельности.
11. Этика слушания.
12. Культура дискуссии.
13. Деловые подарки и сувениры, правила их вручения.
14. Приветствия, представления, знакомства.
15. Этика делового общения по телефону.
16. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
17. Этика управления.
18. Правила подготовки публичного выступления
19. Национальные особенности делового общения (Россия).
20. Этикет деловых приёмов.
21. Визитные карточки и их использование в деловом общении.
22. Искусство комплимента.
23. Манипуляции в деловом общении. Приёмы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
24. Этические нормы в деятельности организаций.
25. Национальные особенности делового общения (Швеция и т.д.).
26. Имидж и его атрибуты.
27. Проблема конфликтов и стрессов в деловом общении.
28. Деловая культура личности.
29. Основные принципы делового этикета.
30. Профессиональная этика как совокупность нравственных норм, регулирующих нравственный характер взаимоотношений в учреждении культуры.

2.7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.7.1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

2.7.1.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бороздина,Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров/Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной.- М.: издательство Юрайт,2012.- 463с.- Серия:Бакалавр
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
3. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию/ Р.Д.Льюис; пер. с англ..- Москва: изд-во «Дело», 1999.-440с.
4. Новая философская энциклопедия: в 4- х т. / Ин – т философии РАН, Нац. обще – науч. фонд; научно – редакционный совет: В.С. Степин, А. А. Гусейнов, Г. Ю. Селипин. – М. Мысль, 2001. – 605 с. (С. 660 – 663)
5. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5- е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИ-ТИ, 2010. – 415 с. – (Серия «Золотой фонд российских учебников»).
6. Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-Москва: Инфра-М, 2013.- XVI С. 73.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
7. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник [электронный ресурс]/Г.Н. Смирнов.- Москва: Проспект, 2014.- 267 с. НЭБ
8. Ушакова, Н. В. Имеджелогия: учебное пособие / Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова. – 2 – е изд., испр. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 278 с.
9. Этика: учебник / под общ. Ред. А. А. Гусейнова и Н. Л. Дубко. – М.: Гардарики, 1999. – 496 с.
10. Этика и психология деловых отношений: хрестоматия [электронный ресурс] / сост. Ю.В. Бажданова.- Москва: ЕАОИ, 2011.- 463с. НЭБ
11. Этика: энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна и А. А. Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. – 671 с.

2.7.1.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аверенко, Л. Н. Управление общением: теория и практикумы для социального работника: учебное пособие / Л. К. Аверенко. – Москва – Новосибирск , 1999. – 216 с.
2. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам/ М.Д Архангельская.- 3-е изд., доп.- Москва:издательство Эксмо,2006- 176 с.
3. Борисов, В.К. Этика деловых отношений: учебник/В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. панов и др. – М.:ИД «Форум»: ИНФРА-М,2010.- 176с.- (Профессиональное образование).
4. Галимова Е.Я. Организационная культура библиотеки: учебное пособие/Е.Я. Галимова; Краснодарский государственный университет культуры и искусств.- Москва: ИПО Профиздат, издательство МГУК,2002.- 51с.- Серия «Современная библиотека». Вып.29
5. Горелов, А. А. Этика: учебное пособие / А. А. Горелов, Т. А. Горелова. – М.: Флинта: МПСИ, 2006. – 416 с.
6. Джордж, Р. Т. Деловая этика: в 2 – т. / Р. Т. Джордж; пер. с англ. Р. И. Столкера. – СПб.: Экономическая школа; М.: Прогресс, 2001. – 560 с.
7. Золотухина – Аболина, Е. В. Современная этика: истоки и проблемы: учебник для вузов / Е. В. Золотухина – Аболина. – Ростов н / Дон: Март, 1998 .- 446 с.
8. Иванов, В. Г. История этики Древнего мира: учебное пособие / В. Г. Иванов. – СПб.: Лань, 1997. – 256 с.
9. Кант, И. Лекции по этике / И. Кант. – М.: Республика, 2000. – 431 с.
10. Кант, И. Основы метафизики нравственности /И.Кант.-Москва: «Мысль»,1999.-1472с.- (Классическая философская мысль). С.791
11. Петрунин, Ю. Ю. Этика бизнеса: учебное пособие / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Брисов; МГУ им. М. В. Ломоносова. – 2- е изд. – М., 2001. – 280 с.
12. Попов, Л. А. Этика: курс лекций / Л. А. Попов. – М.: Центр, 1998. – 160 с.
13. Разин, А. В. Основы этики: учебник для студентов среднего профессионального образования / А. В. Разин. – М.: Форум: Инфра – М, 2008. – 304 с.
14. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.
15. Соколова, Т. Этический идеал и пути его достижения / Т. Соколова // Библиотечное дело. – 2003. - №1. – С. 18 – 21.
16. Сухарев, В. А. Этика и психология делового человека / В. А. Сухарев. – М.: ФАИР, 1997. – 400с.
17. Философский энциклопедический словарь. – М.: Инфра – М, 1999. – 576 с.
18. Холопова,Т.И. Протокол и этикет для деловых людей/Т.И. Холопова, М.М. Лебедева.- Москва:ИНФРА-М,1995.- 366с.
19. Чурилова, С. В. Имиджелогия: методические материалы. Ч. 1. – М., 2000.

20. Шрейдер, Ю. А. Этика / Ю. А. Шрейдер. – М.: Текст, 1998. – 271 с.

2.7.2. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2.7.2.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ И МАТЕРИАЛЫ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ.

Методические рекомендации по проведению практических занятий

На занятиях рекомендуется широко использовать аудио-визуальные технические средства обучения, сочетать различные формы обучения и опираться на профессиональную компетенцию обучаемых.

Практические занятия (ПЗ)предназначены для углубленного изучения дисциплины. Их формы разнообразны. Это родовое понятие: уроки иностранного языка, лабораторные работы, семинарские занятия, практикумы.

Практические занятия играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач совместно с преподавателем.

Цель практических занятий. ПЗ призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме, и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи. Привить навыки поиска, обобщения и изложения учебного материала.

План ПЗ отвечает общим идеям и направленности лекционного курса и соотнесен с ним в последовательности тем. Он является общим для всех преподавателей и обсуждается на заседании кафедры.

Методика ПЗ может быть различной, она зависит от авторской индивидуальности преподавателя. Важно, чтобы различными методами достигалась общая дидактическая цель.

Между практическими занятиями планируется самостоятельная работа студентов, предполагающая изучение необходимого фонетического, грамматического, лексического и т.п. материала и подготовку к практическим занятиям.

Структура ПЗ ***в*** основном одинакова:

- вступление преподавателя;
- ответы на вопросы студентов по неясному материалу;
- практическая часть как плановая;
- заключительное слово преподавателя.

Основная часть занятия и методы ее проведения зависит от целей и задач конкретного занятия.

Разнообразие занятий вытекает из собственно практической части. Это могут быть дискуссии, решение задач, доклады, тренировочные упражнения, наблюдения, эксперименты.

Цель занятий должна быть ясна не только преподавателю, но и слушателям.

ПЗ не должно быть топтанием на месте. Если студенты поймут, что все его обучающие возможности исчерпаны, то резко упадет уровень мотивации. Следует организовывать ПЗ так, чтобы студенты постоянно ощущали нарастание сложности выполняемых заданий, испытывали положительные эмоции от переживания собственного успеха в учении, были заняты напряженной творческой работой, поисками правильных и точных решений. Большое значение имеют индивидуальный подход и продуктивное педагогическое общение. Обучаемые должны получить возможность раскрыть и проявить свои способности, свой личностный потенциал. Поэтому при разработке заданий и плана занятий преподаватель должен учитывать уровень подготовки и интересы каждого студента группы, выступая в роли консультанта и не подавляя самостоятельности и инициативы студентов.

При проведении ПЗ следует учитывать роль повторения. Но оно должно быть не нудным, однообразным. Повторение для закрепления знаний следует проводить вариантно, под новым углом зрения.

2.7.2.2. ИНФОРМАЦИОННО-ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА

Компьютерная техника. Интернет.

Интернет-ресурсы:

IPRboks

1. Деловое общение: учебное пособие[электронный ресурс]/авт.-сост. И.Н. Кузнецов.- 5-е изд.- Москва:Дашков и К, 2012.- 528с.
2. Стеблецова Н.Н. Культура делового общения в сфере управления [электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/Н.Н. Стеблецова.- Орел:орловский гос. институт искусств и культуры,2013.- 90с.

НЭБ

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник [электронный ресурс] /Г.Н. Смирнов.- Москва: Проспект, 2014.- 267 с.

2. Этика и психология деловых отношений: хрестоматия[электронный ресурс] / сост. Ю.В. Бажданова.- Москва: ЕАОИ, 2011.- 463с.

Мультимедиа:

1. Калдыбекова Е.Навыки делового общения для развития карьеры//
https://www.youtube.com/watch?v=Dw4T9ch_HPA
2.Тренинг "Этика и психология делового общения"//
https://www.youtube.com/watch?v=7IpPjSh24rg
3.Энциклопедия этикета Кирилла и Мефодия//www.KM.ru www.MEGABOOK.ru

2.8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.8.1. СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ АУДИТОРИИ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

2.8.2. УЧЕБНО-ЛАБОРАТОРНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Специальные помещения укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.

3. ГЛОССАРИЙ

П/П	НАЗВАНИЕ ПОНЯТИЯ	ТРАКТОВКА ПОНЯТИЯ	ИСТОЧНИК
1.	Вера	Религиозно- этическая категория, отражающая непосредственный и целостный акт свободного принятия человеком трансцендентного, проявляющийся в полагании им определенной системы ценностей, ориентированной на идеальное преображение жизни.	Этика: энциклопедический словарь/ под. ред. Р.Г.Апресяна и А.А.Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. –С.65.
2.	ВЕРА	истинность; действительность, сущность; истина, правда; правдивость, откровенность, прямодушие, честность, беспристрастность.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-Москва: Инфра-М, 2013.- XVI С. 73.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
3.	ДОБРО	Одно из наиболее важных оценочно-императивных понятий нравственного сознания и важнейшая категория теоретической этики. Первоначально под добром понимается всё то, что способствует поддержанию жизни, сохранению стабильных условий существования человека.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-Москва: Инфра-М, 2013.- XVI.- С. 73.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
4.	Долг	понятие, отражающее признание достоинства человека со стороны других, а также (выражениях типа «честь имею» или «для меня большая честь») принятие или утверждение человеком этого признания.	Этика: энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна, А. А. Гусейнова.-М.: Гардарики, 2001.- С. 542.
5.	Долг	категория этики, обозначающая нравственную обязанность человека перед обществом или социальной группой, выполняемую под влиянием общественного мнения и внутренних нравственных побуждений.	Подопригора, С. Я. Философия: справочное пособие / С. Я. Подопригора, А. С. Подопригора, Д. В. Волкова.- Ростов на Дону: Феникс, 2011.- С. 53.- (Высшее образование).

6.	Долг	1. специфическая обязывающая форма предъявления нравственного требования. 2. личное представление человека о своих моральных обязанностей. долг - это вытекающее из разума требование, определяющее наши обязанности по отношению к самому себе и другим людям, а также к человечеству в целом.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.:Инфра-М, 2003.- XVI.- С. 146.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
7.	ДОЛГ	эмоционально-положительное отношение человека к какому-либо другому человеку, к общности людей, к идеям и принципам жизнедеятельности.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.- М.: Инфра-М, 2013.- XVI.- С. 298.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
8.	Долг	О долге любви. Любовь к людям (человеколюбие), так как она мыслится здесь как любовь практическая, стало быть не как любовь-симпатия к человеку, должна быть отнесена к деятельному благоволению и, таким образом, к максиме поступков.	Кант, И. Основы метафизики нравственности /И.Кант.-Москва: «Мысль»,1999.-1472с.-(Классическая философская мысль). С.846
9.	ДОСТОИНСТВО	этическая категория, выражающая абсолютную ценность человека как разумно социального существа.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.: Инфра-М, 2013.-XVI.- С. 298.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
10.	Любовь	нравственно-эстетическое чувство, выражающееся в бескорыстном и самозабвенном стремлении к своему объекту.	Подопригора, С. Я. Философия: справочное пособие / С. Я. Подопригора, А. С. Подопригора, Д. В. Волкова.-Ростов на Дону: Феникс, 2011.- С. 118.-(Высшее образование).
11.	Любовь	в самом общем смысле – отношение к кому – или к чему – либо как безусловно ценному, объединение и соединенность с кем (чем) воспринимается как благо (одно из высших ценностей). в более узком смысле любовь (если не принимать во внимание разнообразные эмоциональные состояния, связанные с привязанностью или страстью к различным вещам, состоянием и опытом, напр. сластолюбие, сребролюбие, властолюбие, любомудрие и т. д.) –это именно отношение к другой личности.	Этика: энциклопедический словарь/ под. ред. Р.Г.Апресяна и А.А.Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. –С.241.
12.	Нравственная ответственность	ответственность личности за своё поведение с точки зрения моральности, а также ответственность социальных общностей (семья, род, клан, партия, учреждение, государство и т.п.) за существующие в них нравы и нравственные отношения.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.: Инфра-М, 2013.-XVI.- С. 523.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
13.	Достоинство	этическая категория, выражающая абсолютную ценность человека как разумно социального существа.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.: Инфра-М, 2013.-XVI.- С. 147.- (Библио-

			тека словарей «Инфра-М»).
14.	Достоинство	в общем смысле слова – характеристика человека с точки зрения внутренней ценности, соответствия собственному предназначению. принципиально таковы уже исторические ранние представления о достоинстве привязанные к социальному статусу человека; соответственно достоинство тем выше, чем выше статус.	Этика: энциклопедический словарь/ под. ред. Р.Г.Апресяна и А.А.Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. –С.126.
15.	Достоинство	осознанная необходимость единства в соответствии со своими знаниями, возможностями и способность выбора своих действий.	Подопригора, С. Я. Философия: справочное пособие / С. Я. Подопригора, А. С. Подопригора, Д. В. Волкова.- Ростов на Дону: Феникс, 2011.- С. 246.-(Высшее образование).
16.	Духовные силы	суть те, применение которых возможно только посредством разума. Они творческие постольку, поскольку их применение черпается их опыта, а выводится a priori из принципов.	Кант, И. Основы метафизики нравственности /И.Кант.- Москва: «Мысль»,1999.- 1472с.-(Классическая философская мысль). С.841
17.	Душевные силы	суть, те, что находятся в распоряжении рассудка и тех правил, которыми он пользуется для удовлетворения любых намерений; и именно постольку опыт может служить им руководящей нитью.	Кант, И. Основы метафизики нравственности /И.Кант.- Москва: «Мысль»,1999.- 1472с.-(Классическая философская мысль). С.841
18.	Понимание	процедура постижения или порождения смысла.	Подопригора, С. Я. Философия: справочное пособие / С. Я. Подопригора, А. С. Подопригора, Д. В. Волкова.- Ростов на Дону: Феникс, 2011.- С. 240.-(Высшее образование).
19.	Свобода	одна из основополагающих для европейской культуры идей, отражающих такое отношение субъекта к своим действиям при которых он является определяющей причиной, и они, стало быть, непосредственно необусловлены природными, социальными, межличностно-коммуникативными, индивидуально – внутренними или индивидуально-родовыми факторами.	Этика: энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна, А. А. Гусейнова.-М.: Гардарики, 2001.- С. 442.
20.	Сознание	одно из основных понятий философии, обозначающее высшую функцию мозга человека, которая связана с речью и трактуется как свойственная лишь человеку форма отражения действительности.	Подопригора,С. Философия: справочное пособие / С. Я. Подопригора, А. С. Подопригора, Д. В. Волкова.- Ростов на Дону: Феникс, 2011.- С. 264.- (Высшее образование).
21.	Сознание	. понимается как способ отношения человека к миру и самому себе.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.: Инфра-М, 2013.-XVI.- С. 523.- (Библио-

		родовой признак человека, выделяющий его из царства животного мира.	тека словарей «Инфра-М»).
22.	Совесть	способность человека критически оценивать свои поступки, мысли, желания, переживания и осознавая свое не соответствие требованиям долга и идеала.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.: Инфра-М, 2013.- XVI.- С. 523.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
23.	Совесть	способность человека, критически оценивая свои поступки, мысли, желания, осознавать и переживать свое несоответствие должному как собственное несовершенство.	Этика: энциклопедический словарь/под. ред. Р.Г.Апресяна и А.А.Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. –С.449.
24.	Совесть	не есть нечто приобретаемое, и не может быть долгом приобретение ее; каждый человек как нравственное существо имеет ее в себе изначально… Совесть – это практический разум, напоминающий человеку в каждом случае [применения] закона о его долге оправдать или осудить.	Кант, И. Основы метафизики нравственности /И.Кант.-Москва: «Мысль»,1999.-1472с.- (Классическая философская мысль). С.791
25.	Зло	одно из понятий морального сознания и категория этики, выражающая нравственное негативное в поступках и мотивах действий людей.	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.: Инфра-м, 2013.-XVI.- С. 170.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
26.	Зло	противоположность добра и блага; универсалия культуры, основополагающее для морали и этики, охватывает негативное состояние человека: старение, болезнь смерть, нищету, униженность, - и силы вызывающие эти состояния природные стихии, общественные условия, деятельность людей.	Этика: энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна, А. А. Гусейнова.-М.: Гардарики, 2001.- С. 154.
27.	Честь	Понятие, отражающее признания достоинства человека со стороны других, а также (в выражениях типа «честь имею» или «для меня большая честь») принятие или утверждение человеком этого признания. В отличие от достоинства в собственном смысле слово честь воздается в соответствии с мерками и ожиданиями, распространенными в данном сообществе (сословно-групповом, локальном, профессиональном) или предполагаемыми по отношению к занимаемому человеком статусу.	Этика: энциклопедический словарь/ под. ред. Р.Г.Апресяна и А.А.Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. –С.542.
28.	Честь	понятие морального сознания и категория этики, согласно В.И.Далю, «внутреннее, нравственное достоинство человека, доблесть, честность, благородство души и чистая совесть».	Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.-М.: Инфра-М., 2013.-XVI.- С. 170.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).