



УДК 316.48

Составитель: Т.В. Иванова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *О.В. Чернышова*

**Профессиональная этика конфликтолога:** Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.В. Иванова, Курск, 2021. – 29 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.10* 2021 г. Формат 60×84 1/16  
Усл.печ.л. 2,22 Уч.изд.-л. 1,85 Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно *1260*  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Профессиональная этика конфликтолога».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

Приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### **Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

Таблица 1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Природа и сущность этики	Профессиональная этика и культура. Этика, мораль, нравственность в деловом общении. Профессиональная культура и этика. Этическая ориентация цивилизованного делового человека.
2	Корпоративная культура и этика	Корпоративная культура и ее функции. Критерии оценки состояния корпоративной культуры. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы.
3	Психологические основы	Общение: понятие, функции, характеристики, типы.

	общения	Перцептивная сторона общения. Коммуникационная сторона общения. Интерактивная сторона общения.
4	Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	Конфликт и его структура. Типология конфликта. Модель конфликтного процесса и его последствия. Способы разрешения конфликтов. Технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений. Способы выстраивания социально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.
5	Основные формы делового общения	Первый контакт. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. Основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации. Инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.
6	Этикет в профессиональном общении	Понятия «этика» и «этикет». Основные правила профессионального этикета. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Психологические детерминанты имиджа делового человека. Способы использования обратной связи со стороны супервизора в процессе профессиональной работы.
7	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения	Принципы профессионального общения. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства. Умение слушать в деловом общении.
8	Этические нормы руководителя	Основные нормы и правила поведения руководителя на работе. Этикет руководителя во время служебных совещаний. Психология индивидуального стиля управления. Этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций руководителя в организациях разного типа.
9	Служебный этикет при устройстве на работу	Устройство на работу: нормы, правила, манера поведения. Этика составления резюме и письма с

		просьбой о приеме на работу.
--	--	------------------------------

## Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/этап (указывается название этапа из п. 7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-3 / начальный	УК-3.5 - Соблюдает нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы; <b>Уметь:</b> организовать процесс профессионального общения, <b>Владеть:</b> основными этическими правилами, приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональ	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы; навыки эффективного сотрудничества <b>Уметь:</b> организовать процесс профессионального общения, работать в команде, руководствуясь <b>Владеть:</b> основными этическими правилами, приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия,	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы; навыки эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных задач <b>Уметь:</b> организовать процесс профессионального общения, работать в команде, руководствуясь нормами и правилами; <b>Владеть:</b> основными этическими правилами, приемами и

		ных этических норм и принципов.	разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.	методами установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.
УК-4 / начальный	<p>УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения, язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК-4.3 – ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики</p> <p>УК-4.4 – представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристики профессионального общения, правила деловой переписки, нормы делового общения;</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов; применять основные правила деловой переписки; представлять свою точку зрения в публичных выступлениях;</p> <p><b>Владеть:</b> различными вариантами</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристики, стили, формы, профессионального общения, правила и этические нормы деловой переписки; нормы поведения и этические правила делового общения;</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать модели поведения и стили общения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов; применять основные правила и этические нормы деловой переписки в практической деятельности; преодолевать</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристик, стили, формы, приемы и принципы профессионального общения. основные правила и этические нормы деловой переписки; основные нормы поведения и этические правила делового общения и публичных выступлений;</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов, стили общения с точки зрения соответствия ситуации взаимодействия;</p>



	выступлениях	стилей общения и моделей поведения, основными этическими правилами организации деловой переписки, навыками публичных выступлений.	представлять свою точку зрения в публичных выступлениях, используя общепринятые этические правила и нормы;  <b>Владеть:</b> широким диапазоном стилей общения и моделей поведения. основными этическими правилами организации деловой переписки, навыками делового общения и публичных выступлений.	применять основные правила и этические нормы деловой переписки в практической деятельности; преодолевать коммуникативные барьеры и представлять свою точку зрения в публичных выступлениях, используя общепринятые этические правила и нормы;  <b>Владеть:</b> широким диапазоном стилей общения и моделей поведения. основными этическими правилами, приемами и методами организации деловой переписки, навыками делового общения и публичных выступлений в процессе решения профессиональных задач на основе общепринятых
--	--------------	---	---	---

				норм и правил.
УК - 5	УК – 5.3 – придерживается принципов недискриминаци онного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональн ых задач и усиления профессиональн ой интеграции	<b>Знать:</b> принципы толерантности при осуществлении межкультурной коммуникации; <b>Уметь:</b> организовывать процесс межкультурной коммуникации, основываясь на принципах толерантности; <b>Владеть:</b> принципами недискримина ционного взаимодействи я при массовом общении в целях выполнения профессиональ ных задач.	<b>Знать:</b> принципы толерантности в массовом общении при осуществлении межкультурной коммуникации; <b>Уметь:</b> организовывать процесс межкультурной коммуникации, основываясь на принципах толерантности в массовом общении; <b>Владеть:</b> принципами недискриминац ионного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональн ых задач и усиления профессиональн ой интеграции.	<b>Знать:</b> принципы толерантности в личном и массовом общении при осуществлении межкультурной коммуникации; <b>Уметь:</b> организовывать процесс межкультурной коммуникации, основываясь на принципах толерантности в личном и массовом общении; <b>Владеть:</b> международны ми нормами поведения, принципами недискриминац ионного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональн ых задач и усиления профессиональн ой интеграции.

ОПК - 3	<p>ОПК – 3.1 – выявляет и анализирует объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтogenность социальной группы</p> <p>ОПК – 3.3 – определяет и разрабатывает рекомендации и мероприятия по снижению конфликтности в социальных сообществах</p>	<p><b>Знать:</b> объективные, организационно-управленческие условия, влияющие на конфликтogenность социальной группы;</p> <p>психологические основы управления конфликтами;</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять объективные, организационно-управленческие условия, влияющие на конфликтogenность социальной группы, применять психологические основы управления конфликтами;</p> <p><b>Владеть:</b> методами исследования организационно-управленческих условий, влияющих на конфликтogenность социальной группы;</p>	<p><b>Знать:</b> объективные, организационно-управленческие, социально-психологические условия, влияющие на конфликтogenность социальной группы;</p> <p>психологические основы управления конфликтами, технологии эффективного общения в конфликте;</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять и анализировать объективные, организационно-управленческие условия, влияющие на конфликтogenность социальной группы; применять психологические основы управления конфликтами, технологии эффективного общения в конфликте;</p> <p><b>Владеть:</b> методами исследования организационно-управленческих, социально-</p>	<p><b>Знать:</b> объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтogenность социальной группы;</p> <p>психологические основы управления конфликтами, технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте;</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять и анализировать объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтogenность социальной группы; применять психологические основы управления конфликтами, технологии эффективного общения и рационального поведения в</p>
---------	---	--	---	--

		<p>основными этическими правилами установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций.</p>	<p>психологических и личностных условий, влияющих на конфликтность социальной группы;</p> <p>основными этическими правилами установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.</p>	<p>конflikте;</p> <p><b>Владеть:</b> методами исследования организационно-управленческих, социально-психологических и личностных условий и факторов, влияющих на конфликтность социальной группы;</p> <p>основными этическими правилами, приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.</p>
ОПК – 4	ОПК – 4.2 – использует технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых	<p><b>Знать:</b> технологии разрешения социально-трудовых конфликтов; конструктивные способы</p>	<p><b>Знать:</b> технологии разрешения корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструировани</p>	<p><b>Знать:</b> технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и</p>

	<p>конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений ОПК – 4.3 – выстраивает социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта</p>	<p>взаимодействи я и разрешения конфликта;</p> <p><b>Уметь:</b> применять технологии урегулирования конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в практической деятельности с использованием этических правил поведения, выстраивать социально-партнерские отношения с использованием этических правил поведения и конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта;</p> <p><b>Владеть:</b> технологиями урегулирования конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в практической деятельности с использованием этических правил поведения. конструктивными способами</p>	<p>я социально-партнерских отношений; конструктивные способы взаимодействия и разрешения конфликта;</p> <p><b>Уметь:</b> применять технологии урегулирования конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в практической деятельности с использованием этических правил поведения, выстраивать социально-партнерские отношения с использованием этических правил поведения и конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта;</p> <p><b>Владеть:</b> технологиями урегулирования конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в практической деятельности с использованием этических</p>	<p>конструирования социально-партнерских отношений; конструктивные способы взаимодействия и разрешения конфликта;</p> <p><b>Уметь:</b> применять технологии урегулирования конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в практической деятельности с использованием этических правил поведения, выстраивать социально-партнерские отношения с использованием этических правил поведения и конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта;</p> <p><b>Владеть:</b> технологиями урегулирования конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в практической деятельности с использованием</p>
--	---	---	--	--

		взаимодействи я и разрешения конflikта в процессе выстраивания социально- партнерских отношений на основе этических норм и правил.	правил поведения. конструктивным и способами взаимодействия и разрешения конflikта в процессе выстраивания социально- партнерских отношений на основе этических норм и правил.	этических правил поведения. конструктивным и способами взаимодействия и разрешения конflikта в процессе выстраивания социально- партнерских отношений на основе этических норм и правил.
ОПК - 5	ОПК-5.1 – применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации ОПК-5.2 – выбирает и использует инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач	<b>Знать:</b> этические нормы выбора инструментария и ведения переговорного процесса и медиации; <b>Уметь:</b> применять основные правила ведения переговорного процесса и медиации; руководствовать этическими нормами при выборе инструментария переговоров и медиации; <b>Владеть:</b> основными правилами и принципами ведения переговорного	<b>Знать:</b> этические нормы выбора инструментария и ведения переговорного процесса и медиации в зависимости от поставленных задач; <b>Уметь:</b> применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации; руководствовать этическими нормами и правилами при выборе и применении инструментария переговоров и медиации;	<b>Знать:</b> этические нормы, принципы и правила ведения переговорного процесса и медиации; этические принципы, нормы и правила выбора инструментария переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач; <b>Уметь:</b> применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации; руководствовать этическими нормами и

		<p>процесса и медиации, выбора и использования тактик, стратегий, техник, приемов переговоров и медиации.</p>	<p><b>Владеть:</b> основными правилами и принципами ведения переговорного процесса и медиации, этическими нормами и правилами при выборе и использовании тактик, стратегий, техник, приемов переговоров и медиации.</p>	<p>правилами при выборе и применении инструментария переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач;</p> <p><b>Владеть:</b> основными правилами и принципами ведения переговорного процесса и медиации. этическими нормами и правилами при выборе и использовании тактик, стратегий, техник, приемов переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.</p>
ОПК - 6	ОПК – 6.3 – демонстрирует готовность адекватно воспринимать и учитывать в процессе профессиональной деятельности обратную связь со стороны супервизора	<p><b>Знать:</b> технологии эффективного общения в профессиональном взаимодействии с супервизором; <b>Уметь:</b> применять технологии</p>	<p><b>Знать:</b> технологии эффективного общения в профессиональном взаимодействии с супервизором на основе общепринятых этических норм и принципов;</p>	<p><b>Знать:</b> технологии эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии с супервизором на основе общепринятых</p>

		<p>эффективного общения в профессиональном взаимодействии и с супервизором;</p> <p><b>Владеть:</b> технологиями эффективного общения в профессиональном взаимодействии и с супервизором на основе общепринятых этических норм и принципов.</p>	<p><b>Уметь:</b> применять технологии эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии с супервизором;</p> <p><b>Владеть:</b> технологиями эффективного общения в профессиональном взаимодействии с супервизором на основе общепринятых этических норм и принципов.</p>	<p>этических норм и принципов;</p> <p><b>Уметь:</b> применять технологии эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии с супервизором на основе общепринятых этических норм и принципов;</p> <p><b>Владеть:</b> технологиями эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии с супервизором на основе общепринятых этических норм и принципов.</p>
ОПК - 7	ОПК – 7.1- учитывает этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа	<p><b>Знать:</b> этикет в профессиональном общении; универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения;</p> <p><b>Уметь:</b> руководствоваться этикетом в процессе выполнения профессиональных функций;</p>	<p><b>Знать:</b> этикет в профессиональном общении; универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения; служебный этикет при устройстве на работу;</p> <p><b>Уметь:</b> руководствоваться этическими</p>	<p><b>Знать:</b> этикет в профессиональном общении; универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения; этические нормы руководителя; служебный этикет при устройстве на работу;</p> <p><b>Уметь:</b></p>



		<p><b>Владеть:</b> этикетом в профессиональном общении; универсальными и этическими нормами; служебным этикетом при устройстве на работу.</p>	<p>нормами и этикетом в процессе выполнения профессиональных функций; <b>Владеть:</b> этикетом в профессиональном общении; универсальными этическими нормами и психологическими принципами делового общения; служебным этикетом при устройстве на работу.</p>	<p>руководствовать этическими нормами и этикетом в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа; <b>Владеть:</b> этикетом в профессиональном общении; универсальными этическими нормами и психологическими принципами делового общения; этическими нормами руководителя; служебным этикетом при устройстве на работу.</p>
--	--	---	---	---

## Задания для самопроверки

### Тема №1. Природа и сущность этики

1. Что понимается под этикетом?

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе б) культурная и правильная речь  
в) правила поведения за столом г) умение избегать конфликтов

2. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

- а) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями в) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности

3. Что такое совесть?

- а) чувство вины за что-либо б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики в) совокупность этических норм поведения

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

- а) нормы б) вина в) мораль

5. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

а) нравственный идеал б) образец в) мораль

6. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

а) самооценка б) вина в) мораль

7. Совесть человека – это ...

8. *Нравственные принципы* – исходные начала, обуславливающие ...

9. Установите соответствие между понятиями и их определением:

Этика	специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии
Этикет	система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность
Профессиональная этика	форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах

### **Ситуационная задача**

Нельзя не отметить, что постепенно в деловом мире «дельфины» вытесняют «акул», о чем свидетельствует повышенный интерес к проблемам профессиональной этики и принятие в сфере международного предпринимательства кодекса предпринимательской этики.

*В соответствии с этим кодексом цивилизованный деловой человек:*

- убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других;

- исходит из того, что люди хотят и умеют работать, стремятся реализовать себя вместе с ним.

Продолжите по своему усмотрению еще 8-10 заповедей цивилизованного делового человека в соответствии с общепринятыми моральными и этическими нормами и правилами

### **Тема №2. Корпоративная культура и этика.**

1. Деловая культура в ее организационном аспекте, т.е. в том виде, в каком она функционирует внутри группы людей:

а) корпоративная культура б) корпоративная этика в) корпоративный кодекс

2. Что означает принцип научности для оценки состояния корпоративной культуры?

а) количество научных конференций б) использование достижений научных дисциплин, имеющих своими объектами человека, социальные общности, организации, труд в) количество научных сотрудников в организации

3. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как:

а) современную организацию, следующую общепринятым нормам и ценностям б) любую фирму, имеющую собственный устав в) организацию с работниками, имеющими высокий уровень культуры

4. Оценочно-нормативная функция корпоративной культуры заключается:

а) в общественной памяти, сохранении и накоплении опыта корпорации б) в применении культуры как индикатора и регулятора поведения в) в сравнении реального поведения человека, группы, корпорации с принятыми нормами культурного поведения и выявления негативных и позитивных действий

5. В качестве элементов корпоративной культуры могут быть названы:

а) ритуалы, церемонии для фиксации значимых событий в компании б) цели, задачи компании в) должности сотрудников

6. Этноцентрическая корпорация ориентирована на:

а) на принимающую сторону (страну, где работает компания) б) собственную страну в) создание единой региональной системы

7. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как...

8. Установите соответствие между типом многонациональной корпорации и принципами, которые лежат в основе ее деятельности:

Этноцентрическая корпорация	местные знают, что для них лучше
Полицентрическая корпорация	то, что хорошо дома, сработает и за рубежом
Региоцентрическая корпорация	создание единой региональной системы

9. Установите соответствие между функциями корпоративной культуры и их содержанием:

регламентирующая и регулирующая	производство новых ценностей и их накопление
воспроизводства лучших элементов культуры	через ценности, принятые в корпорации, нормы поведения обеспечиваются взаимопонимание и взаимодействие сотрудников
коммуникационная	применение культуры как индикатора и регулятора поведения

### **Ситуационная задача**

Марина К. работала в коммерческом банке. Работа ей нравилась, зарплата была хорошей. Однако у Марины был конфликт затяжного характера с руководством банка, поскольку она отказывалась носить ту униформу, которая была принята в стенах организации. Она считала ее безвкусной, отпугивающей клиентов и не раз заявляла об этом руководству.

*Как вы расцениваете поведение Марины с точки зрения корпоративной этики? Считаете ли Вы его правильным? Почему? Как способы разрешения конфликта вы можете предложить?*

### **Тема №3. Психологические основы общения.**

1. Можно ли общение рассматривать как простое отправление и прием информации?

а) да б) нет. Ответ поясните.

2. Выберите правильный ответ. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:

а) стереотипизация б) каузальная атрибуция в) оба ответа верны г) оба ответа неверны

3. Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

а) прикосновения в процессе общения б) внешние проявления человеческих чувств и эмоций в) расположение собеседников в пространстве.

4. Отведение плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

а) боязливого б) уверенного в) покорного

5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»?

а) коммуникативная сторона общения б) интерактивная сторона общения в) перцептивная сторона общения.

6. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) Родитель; 2) Ребенок; 3) Взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, озабоченное. В разговоре часто использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, капризный, непосредственный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению); 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

8. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

9. Специфика делового общения заключается в том, что ...

#### **Ситуационная задача**

*Прочитав высказывание, в котором отражены основные принципы и правила общения, выполните следующее задание. Объясните, как вы понимаете смысл афоризма с научной точки зрения. Для объяснения используйте уже известные вам концепции, понятия, категории, а также практические приемы и методы из курса «Профессиональная этика и основы конфликтологии». Для достоверности и яркости вашего объяснения используйте примеры из жизни. Можно ли данное высказывание принять для себя как способ предупреждения конфликта?*

Мы должны стремиться не к тому, чтобы всякий нас понимал, а к тому, чтобы нас нельзя было не понять.

*Вергилий*

#### **Тема №4. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения**

1. Конфликтная ситуация – это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов б) напряженная, тревожная обстановка, вызванная накопившимися противоречиями в) стечение обстоятельств.

2. Конфликт – это:

а) протывоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений б) спор, дискуссия по острой проблеме в) соперничество, направленное на достижение победы в споре

3. То, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая таковой проблема – это:

а) мотивы конфликта б) стороны конфликта в) предмет конфликта

4. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия б) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

5. Инцидент – это:

а) истинная причина конфликта б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

6. Стороны конфликта – это:

а) заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга б) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор) в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) уклонению; г) сглаживанию; д) конкуренции.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликте?

А. Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против».

Б. Демонстрируйте свое превосходство.

В. Не отвечайте агрессией на агрессию.

Г. Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

Д. Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?», «Не надо так нервничать!»

Е. Предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

9. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:

а) конфликтная ситуация

б) противодействие

в) инцидент

г) противоборство

д) разрешение конфликта

е) противостояние

### ***Ситуационная задача***

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

*Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Могло ли несоблюдение этических норм общения спровоцировать конфликт в данной ситуации? Предложите свой способ урегулирования конфликта.*

### **Тема №5. Основные формы делового общения**

1. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
  - а) этические нормы и правила б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия в) начальная фаза беседы задает ей дальнейший тон г) все позиции верны д) все позиции не верны
2. Какие позиции работника сферы торговли и производства в процессе беседы с потребителем способствуют эффективному общению?
  - а) делает покупателю замечания, комментирует сказанное им, перебивает б) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность покупателю высказать претензии до конца в) проявляет искренний интерес к словам покупателя и его критическим замечаниям г) сосредоточен на своих личных проблемах
3. Аргументы в процессе делового общения применяют с целью:
  - а) защиты своих взглядов и намерений б) доказательства своего превосходства в) склонить партнера на какие-либо действия.
4. Определите третью фазу деловой беседы:
  - а) опровержение доводов собеседника б) аргументирование в) передача информации г) принятие решения.
5. Какая форма делового общения подразумевает наличие ведущего:
  - а) деловая беседа б) деловая дискуссия в) деловое совещание г) деловые переговоры.
6. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?
  - а) информативное совещание б) совещание с целью принятия решения в) творческое совещание.
7. Какие действия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?
  - А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
  - Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
  - В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
  - Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
8. Определите правильную последовательность фаз деловой беседы:
  - а) фаза нейтрализации замечаний собеседника
  - б) фаза принятия решений и завершение беседы
  - в) фаза передачи информации
  - г) фаза начала беседы
  - д) фаза аргументации
9. Определите правильную последовательность этапов деловой дискуссии:
  - а) постановка проблемы
  - б) вступление в контакт
  - в) установление согласия и выбор оптимального решения
  - г) конфронтация участников
  - д) выдвижение альтернативных вариантов
  - е) поиск элементов сходства
  - ж) уточнение предметных позиций участников

### ***Ситуационная задача***

На деловом совещании руководитель раскритиковал работу одного из сотрудников. Этот сотрудник был человеком вспыльчивым, он достаточно резко ответил своему начальнику, сказав, что считает его критику несправедливой, и покинул присутствующих, хлопнув дверью. После этого случая отношения между руководителем и подчиненным долгое время оставались натянутыми.

*Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Имело ли в данном конфликте значение несоблюдение этических норм поведения, грубое обращение друг к другу?*

### **Тема №6. Этикет в профессиональном общении.**

1. Этикет – это:

а) манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе б) мораль, принятая в обществе в) деловая этика

2. Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным и моральным критериям:

а) современный предприниматель при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше всего б) не доверяй никому и уважай только себя в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, клиентами, начальством, деловыми партнерами), уметь щадить самолюбие собеседников г) принципом деловых отношений должно быть противоборство, в этом мире выживает сильнейший.

3. Какие принципы, сформулированные Д. Ягер, относятся к универсальному деловому этикету:

а) делайте все вовремя б) громко не смейтесь в) сдерживайте свое раздражение г) не болтайте лишнего д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы е) думайте о других, а не только о себе ж) не будьте неряшливы з) одевайтесь, как положено и) говорите и пишите хорошим языком.

4. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший – младший; женщина – мужчина; начальник – подчиненный; пожилой мужчина – девушка.

5. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:

а) «Алло, это кто?» б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?» в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» г) «Лады, договорились. Пока» д) «Куда я попала?» е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

6. Что такое конгруэнтность?

а) показатель искренности;  
б) показатель трудолюбия;  
в) показатель внешнего вида;  
г) умение правильно преподнести информацию поставщику товара.

7. Основная функция имиджа делового человека - ...

8. Установите соответствие между названиями функций имиджа и их содержанием:

Известность	ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, поклонники, сотрудники)
Адресность	определяется не только уровнем отдельного человека, но и популярностью среди значительной группы людей
Динамичность	способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности

9. Прочитав высказывание, в котором отражены основные принципы и правила общения, выполните следующее задание. Объясните, как вы понимаете смысл афоризма с научной точки зрения. Для объяснения используйте уже известные вам концепции, понятия, категории, а также практические приемы и методы из курса «Профессиональная этика и основы конфликтологии». Для достоверности и яркости вашего объяснения используйте примеры из жизни.

По внешнему виду не судят только самые непроницательные люди.

*О. Уайльд*

Представьте себе, что вы – главный товаровед крупной торговой фирмы. А главный товаровед должен иметь своего заместителя. От вашей совместной деятельности, взаимодействия во многом зависит успех дела. Ниже приводятся основные заповеди, которыми вам и вашему заместителю следует руководствоваться в рамках деловых отношений.

*Заповеди для вас как руководителя:*

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

*Заповеди для вашего заместителя:*

1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не надо видеть в заместительстве шанс для проведения собственной политики.
2. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.
3. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время заместительства информацию ради собственной карьеры.
4. Ориентация на окончание сроков заместительства. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.

*Со всеми ли заповедями вы согласны? Как вы считаете, что еще нужно добавить к ним ради пользы дела? От каких заповедей, на ваш взгляд, можно или нужно отказаться и почему?*

**Тема №7. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.**

1. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший – младший; женщина – мужчина; начальник – подчиненный; пожилой мужчина – девушка.
2. В каких случаях может быть эффективно нерефлексивное слушание?
  - а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать
  - б) другу необходимо высказаться о наблевшем
  - в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя.
3. Compliment, по-вашему мнению, это:
  - а) оценка реальных (объективных) достоинств собеседника
  - б) незначительное преувеличение достоинств собеседника
4. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:



а) упорство, настойчивость б) принципиальность, беспрекословность в) вежливость, тактичность.

5. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

а) да б) нет

6. Какие действия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

7. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) рефлексивному слушанию; б) нерефлексивному слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника комментариями.

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

8. Психологическое воздействие – это...

9. Рефлексивное (активное) слушание представляет собой процесс ...

#### **Ситуационная задача**

Ваша подруга очень расстроена по поводу того, что она поссорилась со своим парнем. Она возмущена тем, что он зарабатывает недостаточно денег для «достойного существования» в современное время. Парень возмущается в ответ, считая ее меркантильной особой. Ваша подруга переживает из-за этой проблемы, плачет, но считает свое мнение правильным.

*Какой тип слушания Вы выберете в этой ситуации? Почему? Приведите в качестве примера конкретные речевые и неречевые клише, которые вы будете при этом использовать. Как разрешить данную конфликтную ситуацию? Будет ли для разрешения конфликта иметь значение общение в корректной форме?*

#### **Тема №8. Этические нормы руководителя.**

1. Руководитель обычно предлагает посетителю сесть. Более почетным считается место:

а) лицом или боком к окну, при этом хозяин кабинета обычно старается сесть лицом к двери б) напротив руководителя в) спиной к двери

2. Что означает жест: руководитель начинает собирать бумаги на столе:

а) начинайте говорить б) разговор окончен в) зайдите завтра

3. Что руководитель не должен предлагать во время совещания?

а) обсуждать обозначенные в повестке дня вопросы б) обсуждать вопросы, не обозначенные в повестке дня, отклоняться от регламента в) принять рациональное решение обсуждаемого вопроса

4. Способы, методы и формы воздействия руководителя, создающие своеобразный почерк управленческого воздействия:

а) влияние на подчиненных б) подчинение руководителю в) стиль руководства

5. Очень высокая производительность труда ценой высокой психологической расплаты (здоровье, эмоциональное благополучие, раннее старение людей) – это последствия:

а) либерального стиля руководства б) авторитарного стиля руководства в) демократического стиля руководства

6. Какой стиль руководства самый эффективный?

а) собственный стиль с учетом всех объективных и субъективных факторов б) авторитарный в) демократический

7. *Стиль управления* – это устойчивая система.....

8. Из предложенных описаний выберите те, которые по смыслу соответствуют предложенным стилям управления: а) попустительский; б) демократический; в) авторитарный.

А. Решения принимает руководитель единолично, он действует по отношению к подчиненным властно и жестко, осуществляет детальный контроль, сосредотачивает в своих руках все основные функции управления. Руководитель откровенно не интересуется личностью своих подчиненных, их мнением, психологическим климатом в коллективе.

Б. Решения принимаются руководителем совместно с подчиненными, подчиненным предоставляется достаточная свобода действий, руководитель организует обсуждение своих решений, поддерживает инициативу. Высоко ценится личность. Проявление искренней заботы о людях – это служебная задача, при этом – право решения у руководителя.

В. Решения навязываются подчиненными руководителю. Он практически устраняется от активного управления группой. Участники группы ведут себя в соответствии со своими желаниями, их активность носит спонтанный характер. Здесь нет определенности, в которой нуждаются люди.

9. Из предложенных описаний выберите те, которые по смыслу соответствуют предложенным видам совещания руководителя: а) информативное б) творческое в) с целью принятия решения

А. Координация мнений участников из разных подразделений для принятия решения.

Б. Использование новых идей, разработка перспективных направлений.

В. Доклады о положении дел, что позволяет избежать письменных отчетов.

### ***Ситуационная задача***

Специалист обращается к своему руководителю за помощью. Тот в данный момент не может ничем помочь – то ли вопрос упирается в технические тонкости, в которых руководитель не превосходит спрашивающего, то ли новый руководитель еще не знает, как следует поступать в подобных случаях, чтобы его помощь была эффективной. Однако признать в этом руководитель считает недопустимым – не хочет ронять свой авторитет.

*Какое поведение руководителя в данной ситуации, на ваш взгляд, могло бы быть эффективным? Соответствует ли оно профессиональным этическим нормам общения? Что должен предпринять руководитель, чтобы предупредить конфликт?*

### **Тема №9. Служебный этикет при устройстве на работу**

1. Какая из представленных поведенческих реакций является недопустимой в ходе собеседования при приеме на работу?

а) убедиться в том, что поняли вопрос, прежде чем пытаться на него ответить б) постараться выглядеть спокойным, даже если это трудно в) бояться признаться в том, что чего-то не знаете г) внимательно слушать то, что говорят, и, если необходимо, получив разрешение, делать заметки д) постараться не говорить о размере зарплаты первым е) перебивать собеседника, чтобы вставить свое замечание.

2. Имеет ли внешний вид большое значение при приеме на работу?

а) да б) нет. Объясните ответ.

3. Устраиваясь на работу, вы не должны вести себя следующим образом:

а) перебивать собеседника, чтобы вставить свое замечание б) интересоваться будущими обязанностями в) узнавать о графике работы

4. Устраиваясь на работу, вы должны вести себя следующим образом:

а) показывать свою сверхзаинтересованность или сверхзабоченность б) не признаваться в том, что вы чего-то не знаете в) убедиться в том, что поняли вопрос, прежде чем пытаться на него ответить

5. Привлечь внимание адресата и пробудить у него желание принять вас на работу можно при помощи:

а) личного письма б) резюме в) беседы со знакомым сотрудником

6. Наниматель хочет, чтобы вы:

а) соответствовали его требованиям, для него главное – назначить нужного человека на нужное место б) были удовлетворены маленькой зарплатой в) могли работать во внеурочное время

7. Определите правильную последовательность пунктов резюме:

А) Образование

Б) Фамилия, имя и отчество полностью

В) Должность, на которую претендует соискатель

Г) Настоящее место работы

8. Без преувеличения можно сказать, что ... - это самая важная часть резюме (письма), и соискателю необходимо продемонстрировать ...

9. Ведущий собеседование будет ждать, что в конце беседы вы каким-то образом дадите понять, насколько вы заинтересованы в предлагаемой работе. Если вы отнесетесь к ней с энтузиазмом, не скрывайте это. Постарайтесь расстаться не положительной ноте, сказав, например: «...»

### **Ситуационная задача**

Вы – начальник отдела медиации по разрешению трудовых споров на крупном предприятии. К вам на собеседование приходит кандидат на должность медиатора в данном отделе.

*Составьте возможные вопросы (8-10), которые Вы, как работодатель, будете использовать во время собеседования с ним.*

## **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Александров, Д. Н. Логика. Риторика. Этика : учебное пособие / Д. Н. Александров. – 6-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 167 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70359> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. Дубинин, Юрий Владимирович. Мастерство переговоров : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. - 4-е изд., расш. и доп. - Москва : Международные отношения, 2012. - 320 с.- Текст : непосредственный.

3. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

4. Молокова, Маргарита Александровна. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с. - Текст : электронный.

5. Молокова, Маргарита Александровна. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с. - Текст : непосредственный.

6. Психология и этика делового общения : учебник / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

7. Украинцев, В. Б. Этика государственного и муниципального служащего : учебное пособие / В. Б. Украинцев, И. Ю. Лепетикова ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). - Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. - 144 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567045> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8. Штофер, Л. Л. Профессиональная этика : учебное пособие / Л. Л. Штофер ; науч. ред. И. Г. Палий ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). - Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. - 291 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=568672> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

## **8.2 Дополнительная учебная литература**

1. Алдошина, М.И. Основы поликультурного образования: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб: Питер, 2009. – 304 с. - Текст: непосредственный.

3. Беленцов, С.И. Конфликтология: учебное пособие для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление» / С.И. Беленцов, Т.Ю. Копылова. – Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с. - Текст: непосредственный.

4. Захарова, Л.Н. Основы психологического консультирования организаций: учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва: Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

5. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

**Перечень ресурсов информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для  
самостоятельной  
подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>