

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич
Должность: ректор
Дата подписания: 03.02.2021 15:01:15
Уникальный программный ключ:
9ba7d3e34c012c7a476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ
Методические рекомендации к практическим занятиям студентов
специальности 38.05.01 Экономическая безопасность
очной и заочной форм обучения

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Т.Ю. Копылова*

Профессиональная этика и служебный этикет: методические рекомендации к практическим занятиям студентов специальности 38.05.01 Экономическая безопасность очной и заочной форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2018. - 21 с.

Содержат сведения об основных понятиях и категориях профессиональной этики, содержание курса, планы практических занятий, вопросы для обсуждения на практических занятиях, психологические тесты для выполнения, рекомендуемый список литературы.

Методические рекомендации составлены с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования. Предназначены для студентов специальности 38.05.01 Экономическая безопасность очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018 г. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1,22 Уч.-изд.л. 1,1 Заказ 1615 Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны для студентов специальности 38.05.01 Экономическая безопасность очной и заочной форм обучения с целью эффективной организации практических занятий по дисциплине.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с учебным планом специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, который предусматривает изучение дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет».

Цели дисциплины:

- повышение профессиональной психологической культуры студентов как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста;
- формирование моральных критериев, принципов, нравственных параметров в отношениях с клиентами, руководством компаний, государством и обществом;
- развитие осознанного и ответственного отношения к межличностному взаимодействию в контексте организационно-управленческих отношений с учетом норм поведения, этических правил, обусловленных культурными традициями;
- формирование навыков эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных и управленческих задач;
- повышение профессиональной психологической культуры студентов как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста;
- формирование моральных критериев, принципов, нравственных параметров в отношениях с клиентами, руководством компаний, государством и обществом;
- развитие осознанного и ответственного отношения к межличностному взаимодействию в контексте организационно-управленческих отношений с учетом норм поведения, этических правил, обусловленных культурными традициями

Задачи дисциплины:

- овладение знаниями социально-психологических закономерностей профессионального общения, факторами, лежащими в основе конфликтов, и способами разрешения конфликтных ситуаций;

- ознакомление со способами эффективной организации делового общения в условиях профессиональной деятельности с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера;
- овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры;
- ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе профессионального общения;
- овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с клиентом в сервисных организациях и на удовлетворение его потребностей;
- овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими;
- усвоение основных сведений по проблемам возникновения, протекания и завершения конфликтов различных видов;
- ознакомление с методами изучения, предупреждения и разрешения конфликтов;
- приобретение опыта анализа типичных конфликтных ситуаций в организации

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Одним из основных видов аудиторной работы обучающихся являются практические работы.

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 зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена 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.

Темы и содержание практических занятий

Тема 1. Природа и сущность этики

1. Профессиональная этика и культура.
2. Этика, мораль, нравственность в деловом общении. Профессиональная культура и этика.
3. Этическая ориентация цивилизованного делового человека.

Вопросы для обсуждения.

1. Что такое мораль? Каковы ее составляющие?
2. Назовите базовые подсистемы, образующие систему профессиональной культуры.
3. Что такое профессиональная этика? В чем ее социальная функция?
4. Охарактеризуйте полярно противоположные психологические типы предпринимателя.
5. Каковы основные положения кодекса цивилизованного человека?

Тема 2. Корпоративная культура и этика.

1. Корпоративная культура и ее функции. Критерии оценки состояния корпоративной культуры.

2. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности. 3. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации.

Вопросы для обсуждения

1. В чем суть понятий «корпоративная культура», «профессиональная этика», «корпоративная этика»?
2. Каковы основные критерии для оценки состояния корпоративной культуры?
3. Каковы основные функции корпоративной культуры?
4. Какие типы многонациональных корпораций существуют в современном мире? Перечислите их основные характеристики.
5. В чем заключаются особенности делового общения в многонациональных корпорациях?

Тема 3. Психологические основы общения

1. Общение: понятие, функции, характеристики, типы.
2. Перцептивная сторона общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Интерактивная сторона общения.

Вопросы для обсуждения

1. Что такое общение? Каковы его функции?
2. Назовите основные типы межличностного общения.
3. В чем заключается основная задача делового общения?
4. Какие психологические механизмы перцепции вам известны? Раскройте сущность каждого механизма.
5. В чем суть трансактного анализа Э. Берна?
6. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
7. Перечислите коммуникативные барьеры. Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

8. Назовите виды невербальных средств общения. Какова их роль в межличностном взаимодействии?

Тема 4. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения

1. Конфликт и его структура.
2. Типология конфликта.
3. Модель конфликтного процесса и его последствия.
4. Способы разрешения конфликтов.

Вопросы для обсуждения

1. Что такое конфликт и конфликтная ситуация?
2. Каковы причины возникновения конфликтов?
3. Какова типология конфликтов?
4. Охарактеризуйте стадии и структуру межличностных конфликтов.
5. Каковы основные методы разрешения конфликтов?
6. Какие правила поведения в условиях конфликта вы взяли бы себе на вооружение?

Тест «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» (Опросник ТОМАСА-КИЛМЕННА)

Для того чтобы выяснить, к какому стилю вы наиболее склонны, необходимо, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний - А и Б, – выбрать то из них, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но всё равно необходимо. Долго думать не следует.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. Б. Чем

обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. Б. Я пытаюсь уладить дело с учётом всех интересов: и другого человека, и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов другого человека.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я всё время пытаюсь найти поддержку у другого. Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

6. А. Я пытаюсь избежать неприятности для себя. Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно. Б. Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. А. Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий. Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Я настаиваю, чтобы всё было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. Б. Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём. Б. Я дам другому возможность остаться при своём мнении, если он идёт мне навстречу.

19. А. Первым делом я пытаюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. Б. Я стараюсь отложить все спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому. Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека. Б. Я отстаиваю свою позицию.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу. Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте. Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию. Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. А. Зачастую стремлюсь избежать споров. Б. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ к тесту.

Для того чтобы выяснить, какие стили поведения в конфликтной ситуации (и в какой степени) характерны лично для вас, необходимо обработать свои ответы, используя следующий "ключ", начисляя по одному баллу за каждое совпадение:

стиль "соперничество": 3 "А", 6 "Б", 8 "А", 9 "Б", 10 "А", 13 "Б", 14 "Б", 16 "Б", 17 "А", 22 "Б", 25 "А", 28 "А";

стиль "сотрудничество": 2 "Б", 5 "А", 8 "Б", 11 "А", 14 "А", 19 "А", 20 "А", 21 "Б", 23 "А", 26 "Б", 28 "Б", 30 "Б";

стиль "компромисс": 2 "А", 4 "А", 7 "Б", 10 "Б", 12 "Б", 13 "А", 18 "Б", 20 "Б", 22 "А", 24 "Б", 26 "А", 29 "А";

стиль "уклонение": 1 "А", 5 "Б", 6 "А", 7 "А", 9 "А", 12 "А", 15 "Б", 17 "Б", 19 "Б", 23 "Б", 27 "А", 29 "Б";

стиль "приспособление (уступка)": 1 "Б", 3 "Б", 4 "Б", 11 "Б", 15 "А", 16 "А", 18 "А", 21 "А", 24 "А", 25 "Б", 27 "Б", 30 "А".

Таким образом, значение каждого из пяти стилей (тактик) может колебаться от 0 до 12 баллов.

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все пять стилей поведения, и каждый из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Ваш результат отличен от оптимального, если одни тактики (стили) имеют значения ниже 5 баллов, другие - выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5

до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенное значение и чаще использовать тактику, имеющую заниженное значение по результатам тестирования.

Специалисты в области конфликтологии утверждают, что необходимо умелое применение всех пяти тактик (стилей) - соперничества, сотрудничества, компромисса, уклонения и уступки - в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Тест «Способность к взаимодействию с другими людьми»

Инструкция. Ответьте на вопросы, используя предложенные варианты ответов. Выберите тот ответ, который вам подходит больше всего.

1. Как часто вы стараетесь бывать среди людей?

А – очень часто;

Б – часто;

В – когда как;

Г – редко;

Д – очень редко.

2. Как часто вам хотелось бы быть вовлеченным в деятельность других людей?

А – очень часто;

Б – часто;

В – когда как;

Г – редко;

Д – очень редко.

3. Как часто вы стараетесь участвовать в коллективных мероприятиях?

А – очень часто;

Б – часто;

В – когда как;

Г – редко;

Д – очень редко.

4. Как часто вы хотите побыть в одиночестве?

- А – очень часто;
- Б – часто;
- В – когда как;
- Г – редко;
- Д – очень редко.

5. Как часто вы чувствуете беспокойство по поводу встречи с незнакомым человеком?

- А – очень часто;
- Б – часто;
- В – когда как;
- Г – редко;
- Д – очень редко.

6. С каким количеством людей вы бы хотели близко взаимодействовать?

- А – с очень большим количеством;
- Б – с большим количеством;
- В – когда как;
- Г – с малым количеством;
- Д – с очень малым количеством.

7. От какого количества людей вы бы хотели держаться на расстоянии?

- А – от очень большого количества;
- Б – от большого количества;
- В – когда как;
- Г – от малого количества;
- Д – от очень малого количества.

8. Много ли есть людей, с которыми вы можете близко общаться довольно долгое время?

- А – очень много;
- Б – много;
- В – когда как;

Г – мало;
Д – очень мало.

Оценка результатов

За ответы начисляются баллы:

	1	2	3	4	5	6	7	8
А	5	5	5	1	1	5	1	5
Б	4	4	4	2	2	4	2	4
В	3	3	3	3	3	3	3	3
Г	2	2	2	4	4	2	4	2
Д	1	1	1	5	5	1	5	1

38 и более баллов. Вы прирожденный коммуникатор. Среди людей вы чувствуете себя свободно, как рыба в воде. Вы легко устанавливаете контакты. У вас много знакомых, и это раскрывает перед вами дополнительные возможности.

19 – 35 баллов. В обществе вы чувствуете себя достаточно уверенно, но есть немало персон и компаний, которых вы предпочитаете избегать. Если ваша работа будет связана с людьми, задумайтесь, не стоит ли вам уделить часть времени и средств на тренинг общения – это окупится сторицей.

18 и менее баллов. Похоже, вы из тех робких натур, для которых даже телефонный звонок – проблема. Скорее всего, вы немало теряете, несмотря на свои способности в других областях. Работайте над собой.

Тема 5. Основные формы делового общения

1. Первый контакт. Деловая беседа.
2. Деловые переговоры.
3. Деловая дискуссия.
4. Деловые совещания и собрания.

Вопросы для обсуждения.

1. Что такое деловая беседа и каковы ее функции?

2. Как следует готовиться к деловой беседе?
3. Назовите основные требования к ведению деловой беседы.
4. Обоснуйте, почему переговоры – это наука и искусство.
5. Назовите виды и этапы переговоров.
6. Каковы технология и этика ведения переговоров?
7. С какой целью организовываются деловые дискуссии?
8. Почему успех проведения деловой дискуссии зависит от ведущего?
9. Перечислите общие рекомендации к проведению совещаний.

Тест «Умеете ли вы слушать собеседника во время беседы или переговоров?»

Инструкция. Ответьте на предлагаемые вопросы, используя следующую шкалу: «почти всегда» - 2 балла; «в большинстве случаев» - 4 балла; «иногда» - 6 баллов; «редко» - 8 баллов; «никогда» - 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы немедленно прекратить беседу, если тема или собеседник вас не интересуют?
2. Раздражает ли вас медлительность собеседника?
3. Может ли неправильное высказывание собеседника вызвать у вас раздражение или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с незнакомыми и малознакомыми людьми?
5. Перебиваете ли вы собеседника в разговоре?
6. Делаете ли вы вид, что слушаете собеседника, думая в это время о чем-то другом?
7. Меняете ли вы тон, выражение лица в зависимости от того, кто является вашим собеседником?
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятных для вас вопросов?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова?
10. Допускаете ли вы высокомерный тон по отношению к собеседнику?

Теперь *подсчитайте баллы*. Если вы набрали **55 баллов**, то можно считать, что вы слушатель «среднего» уровня.

Если вы набрали **56 – 62 балла**, то вы слушатель «выше среднего» уровня.

Если у вас больше **62 баллов**, поздравьте себя, вы слушатель «высокого» уровня и отлично умеете слушать людей.

Тема 6. Этикет в профессиональном общении.

1. Понятия «этика» и «этикет».
2. Основные правила профессионального этикета.
3. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
4. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Вопросы для обсуждения.

1. Дайте понятие этикета. В чем его практическое значение?
2. На каких принципах базируется деловой этикет? Раскройте суть каждого принципа.
3. Назовите основные правила общегражданского и делового этикета.
4. Что такое имидж и каковы его важнейшие свойства?
5. Э. Берн выделил четыре вида психологических установок по отношению к окружающим. Охарактеризуйте их.
6. Каковы основные принципы этики общения по телефону?
7. Перечислите требования к внешнему виду делового человека.

Тема 7. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.

1. Принципы профессионального общения.
2. Психологические приемы влияния на партнера.
3. Психологическое воздействие: механизмы, средства.
4. Умение слушать в деловом общении.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные принципы этики делового общения («personal public relation» по Д. Ягер).
2. Какие формы проявления знаков внимания вы знаете? В чем их суть?
3. Что такое психологическое воздействие и какова его главная функция?
4. Перечислите основные механизмы психологического воздействия на партнера по общению.
5. Как часто в общении с другими людьми вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
6. В чем сущность эмпатического слушания и как сделать его эффективным?
7. В каких ситуациях общения целесообразно применять нерефлексивное слушание?

Тест «Готовность соблюдать служебную этику»

Дайте ответ	Абсолютно согласен	В основном согласен	Не согласен	Совершенно не согласен
1	2	3	4	5
1. Работники фирмы не должны всегда сообщать руководству о своих ошибках и упущениях				
2. Иногда работник в интересах фирмы может нарушить условия контракта				
3. Не всегда следует соблюдать точность отчетности в расходах, достаточно приблизительных цифр				
4. Иногда можно утаить не самую приятную информацию от начальства				
5. Надо действовать так, как приказывает руководитель, хотя у вас есть сомнения в правильности его действий				
6. В случае необходимости в рабочее				

время можно заняться и собственными делами				
7.Иногда нужно задержать работника, чтобы проверить его деловые возможности				
8.Клиенту фирмы можно дать доверительную информацию, если это приносит определенные выгоды мне				
9.Можно пользоваться служебной линией связи для решения собственных вопросов, если эта линия свободна				
10.Работник ориентируется на конечную цель, поэтому для ее достижения все средства хороши				
11.Если для заключения контракта нужен хороший банкет, нужно сделать хороший банкет				
12.Без нарушения существующих инструкций жить невозможно				
13.Если кассир дает сдачу не полностью – это нормально				
14. Иногда можно использовать ксерокс компании в собственных целях				
15.Можно унести домой что-нибудь из канцелярских принадлежностей (ручки, карандаши, бумагу, клей и т. д.), принадлежащих компании. Ведь я здесь работаю!				

Оценка результатов

Ответы соответствуют:

абсолютно согласен – 0 баллов;

в основном согласен – 1 балл;

не согласен – 2 балла;

совершенно не согласен – 3 балла.

Если вы набрали **5 баллов**, вы не имеете никакого понятия о служебной этике. Это совершенно недопустимо и соответствует низкому этическому уровню.

Если вы набрали **6 – 10 баллов**, ваш уровень этичности ниже среднего. Вам необходимо моральное совершенствование и развитие. Приложите усилия.

Если у вас **11 – 15 баллов**, у вас средний этический уровень. Вам есть к чему стремиться.

Если у вас **16 – 26 баллов**, у вас вполне приемлемый этический уровень.

Если вы набрали **26 – 35 баллов**, у вас высокий уровень этики и морали.

Если у вас **36 и более баллов**, вы молодец. Ваша этика – выше всяких похвал.

Тема 8. Этические нормы руководителя.

1. Основные нормы и правила поведения руководителя на работе.
2. Этикет руководителя во время служебных совещаний.
3. Психология индивидуального стиля управления.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные нормы и правила поведения руководителя на работе.
2. Какие нормы служебного этикета руководителю следует соблюдать, чтобы совещание прошло успешно и цели были достигнуты?
3. Перечислите основные стили управления. Охарактеризуйте каждый из стилей.

Тема 9. Служебный этикет при устройстве на работу

1. Устройство на работу: нормы, правила, манера поведения.
2. Этика составления резюме и письма с просьбой о приеме на работу.

Вопросы для обсуждения

1. Каковы основные правила и манеры поведения соискателя на должность при приеме на работу?
2. Ответы на какие вопросы должен продумать соискатель до встречи с нанимателем?
3. Назовите основные пункты резюме или письма. Раскройте их содержание.

Учебная литература, необходимая для подготовки к практическим занятиям

1. Александрова, З.А. Профессиональная этика : учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - М. : МПГУ, 2016. - 136 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4263-0462-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398> (16.10.2017).
2. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
3. Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.А. Вашкевич. - 4-е изд., стер. - Минск : РИПО, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 168-170. - ISBN 978-985-503-492-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541>(16.10.2017).
4. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
5. Беленцов С. И. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 -

- Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
6. Дубинин Ю. В. Мастерство переговоров [Текст]: учебник / Ю. В. Дубинин; Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. - 4-е изд., расш. и доп. - М.: Международные отношения, 2012. - 320 с.
7. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М.: Проспект, 2013. - 176 с.
8. Молокова М. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
9. Леонтьев А. А. Психология общения [Текст]: учебное пособие / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.
10. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры [Текст] : учебное пособие / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

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

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>