Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 24.02.2025 09:15:58
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

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

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
_____ О.Г. Локтионова
«10» 02 2025 г.

# ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения

Курск 2025

УДК 159.9

Составитель: Никитина Е.А.

Рецензент:
кандидат педагогических наук, доцент *Ананьева Н.Н.*

**Профессиональная этика:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. - Курск, 2025. – 22 с.: - Бибилогр.: с. 22.

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

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 10.02. 2025 г. Формат 60×84 1/16
Усл.печ.л. 2,2Уч.изд.-л. 2,05 Заказ 124 Тираж 100 экз. Бесплатно
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 формы обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Профессиональная этика».

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.

# 1. 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 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.

## Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

| № 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. |
| 3 | Психологические основы общения | Общение: понятие, функции, характеристики, типы. 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. |
| 5. | Основные формы делового общения | Первый контакт. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. |

| | | |
|---|---|---|
| 6. | Этикет в профессиональном общении. | Понятия «этика» и «этикет». Основные правила профессионального этикета. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Психологические детерминанты имиджа делового человека. |
| 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 | Профессиональная этика кофликтолога | Основные этические принципы в работе конфликтолога и медиатора. Что должен делать профессиональный конфликтолог и медиатор? Чего не должен делать профессиональный конфликтолог и медиатор? |

## Вопросы для подготовки к практическим занятиям

### Тема 1. Природа и сущность этики

1.Что такое мораль? Каковы ее составляющие?
2. Что такое профессиональная этика? В чем ее социальная функция?
4.Существуют ли полярно противоположные психологические типы предпринимателя? Какие? Какой идеальный тип предпринимателя?
5. Каковы основные положения кодекса цивилизованного человека?

### Тема 2. Корпоративная культура и этика

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

### Тема 3. Психологические основы общения

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. В чем отличие взаимодействий с позиций ориентации на контроль и понимание?

7. Какие бывают коммуникативные барьеры? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
8. Какова роль невербальных средств в межличностном взаимодействии?

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

1.Что такое конфликт и конфликтная ситуация?
2. Каковы причины возникновения конфликтов?
3. Каковы основные методы разрешения конфликтов?
4. Какие правила поведения в условиях конфликта вы взяли бы себе на вооружение?
5. Можно ли остановить эскалацию конфликта на любой стадии?

**Тема 5. Основные формы делового общения**

1. Что такое деловая беседа и каковы ее функции?
2. Как следует готовиться к деловой беседе?
3. Каковы основные требования к ведению деловой беседы?
4. Обоснуйте, почему переговоры – это наука и искусство.
5. Каковы технология и этика ведения переговоров?
6. С какой целью организовываются деловые дискуссии?
7. Почему успех проведения деловой дискуссии зависит от ведущего?
8. Каковы общие рекомендации к проведению совещаний?

**Тема 6. Этикет в профессиональном общении**

1. В чем практическое значение этикета?
2. На каких принципах базируется деловой этикет? Раскройте суть каждого принципа.
3. Каковы 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. Какие? 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. Справедливы ли, на ваш взгляд, 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. Каковы 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?

**Тема 8. Профессиональная этика кофликтолога**
1. На каких основополагающих принципах строится работа конфликтолога с клиентом? Охарактеризуйте их.
2. Почему соблюдение этических принципов в работе конфликтолога крайне важно?
3. Могут ли быть специфические этические принципы в работе конфликтолога для определенных сфер деятельности?

## 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. 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. 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.
4. 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.
5. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:
а) упорство, настойчивость;
б) принципиальность, беспрекословность;
в) вежливость, тактичность.
6. Какая из функций общения подтверждает слова известного русского мыслителя XIX века П. Я. Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву?
а) инструментальная;
б) информативная;
в) формирующая;
г) эмотивная;
д) статусная.
7. *Нравственные принципы* – это……
8. 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
9. Этика – это:
а) форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах б) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии в) система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность

10. Вы – сотрудник фирмы и хотите совместно с менеджером вашей фирмы сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего «Института маркетинга и конъюнктуры рынка». *Сделаете ли вы такой опрос? Почему?*

## Тема 2. Корпоративная культура и этика

1. 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

*2. Корпоративная культура – это:*

а) деловая культура в ее организационном аспекте, т.е. в том виде, в каком она функционирует внутри группы людей б) система материальных и духовных ценностей, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и вещественной среде, проявляющаяся в поведении и взаимодействии в) форма акционерного общества, одна из главных форм объединений и монополий

3. Корпорация - это:

а) особые требования в области общения б) общество, союз, группа людей, объединяемая общностью профессиональных интересов в) система материальных и духовных ценностей организации

4. Соотнесите принципы оценки состояния корпоративной культуры с их значениями: а) *научность* б) системность в) гуманизм

1. признание личности наивысшей ценностью, а духовность – целью и средством развития личности и общества 2. восприятие объектов исследования и управления и факторов, влияющих на поведение объектов и элементы их культуры 3. использование достижений научных дисциплин, имеющих своими объектами человека, социальные общности, организации, труд

5. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как……

6. На уровне культуры корпоративной основными являются следующие *функции:……..*

7. Этноцентрические корпорации ориентированы:

а) на ту страну, где ведут бизнес б) на свою собственную страну в) на все страны мира

8. *Полицентрические корпорации* опираются на принцип:

а) местные знают, что для них лучше б) то, что хорошо дома, сработает и за рубежом в) местный менеджер лучше знает, что необходимо соседним странам

9. *Геоцентрические корпорации* ориентированы:

а) на ту страну, где работают б) на свою страну в) на весь мир

10. Представьте себе, что вы – руководитель по работе с персоналом. А руководитель 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 3. Психологические основы общения

1. 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.
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. 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.
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. Отведение плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
а) боязливого;
б) уверенного;
в) покорного.
7. 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.
8. Эмпатия в процессе общения важна , когда…….
9. Позиция кооперации в интеракции эффективна, потому что……
10. Вы работаете в крупном супермаркете специалистом по работе с персоналом. В целях совершенствования работы с покупателями было подготовлено совещание, на котором обсуждали следующие вопросы:

1. Существует ли в супермаркете практика проверки удовлетворенности клиентов его продуктами и услугами?
2. Нужен ли супермаркету механизм сбора мнений клиентов по поводу того, как, на их взгляд, можно улучшить качество обслуживания?
3. Используются ли пожелания покупателей при закупке товаров и для определенных изменений в рабочем процессе?
4. Важно ли проводить тренинги для персонала по обучению работе с потребителями?
5. Достаточно ли развиты в супермаркете технологии для того, чтобы обеспечить быстрое и эффективное обслуживание покупателей?
6. Сколь эффективно поощряются сотрудники за отличное обслуживание покупателей?

*Если бы подготовка совещания была поручена вам, какие вопросы из программы показались бы излишними (и почему) и какие проблемы вы добавили бы в повестку дня? Что нужно сделать, чтобы все положительные высказывания на совещании были бы замечены, обобщены и воплощены в практику*

## 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. 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.
3. 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?»
4. Объектом конфликта выступает:
а) то, что вызывает противодействие сторон б) участники конфликта в) функции конфликта
5. По степени остроты противоречий, которые возникают, конфликты могут быть подразделены на следующие типы:
……
…….
……
…….
…….
6. Соотнесите понятие с его значением:

| | |
|---|---|
| 1Усиление конфликта | А.ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов |
| 2Разрешение конфликта | Б.процесс обострения противоречия и борьбы его участников |
| 3Динамика конфликта | В.процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта |

7. Разделите предложенные функции конфликта на две группы: конструктивные и деструктивные:
- Конфликт способен повергнуть общество в хаос;
- Конфликт стимулирует адаптацию социальной системы или ее отдельных элементов, включая субъектов, к изменяющейся среде;
- Конфликт сигнализирует о наличии проблемы, требующей решения, позволяет ее познать, поскольку выявляется в совокупности воспринимаемых людьми фактов;
- Конфликт предполагает применение жестоких тактик соперничества;
- Конфликт стимулирует познание интересов, ценностей, позиции, сталкивающихся в противоборстве субъектов
- Конфликт способен сохранять и развивать целостность региона, как социальной системы.
8. Установите соответствие между стадиями конфликта и особенностями протекания:

| | |
|---|---|
| 1Первая стадия | А.накопление обострения противоречий из-за резкого расхождения интересов, ценностей, установок;фрустрация, неудовлетворенность, угрозы |
| 2Вторая стадия | Б.тенденция к нормализации конфликта и ликвидации его как такового |

| | |
|---|---|
| 3Третья стадия | В.острые разногласия, разрушение прежней структуры, нормальных связей; атака одной из сторон своего противника через открытое противоборство |

9. Конфликт=
а) Проблема + конфликтная ситуация + участники + инцидент б) Проблема + участники + инцидент в) Проблема + конфликтная ситуация + участники + конфликтогены
10. У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом делаете все, чтобы погрузиться в работу и меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «хочешь выслужиться, ну так и скажи», «тебе что, больше всех надо».

*Проанализируйте ситуацию. Что явилось причиной ее возникновения? Определите вид, предмет и объект конфликта. Что вы думаете о конфликтогенном потенциале организации? Какую стратегию поведения вы выберите в этой ситуации и почему? Какие мероприятия вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении этой организацией?*

## 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. Можно ли общение рассматривать как простое отправление и прием информации?
а) да;
б) нет.
Ответ поясните.
3. Какие позиции конфликтолога в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?
а) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
б) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказать претензии до конца;
в) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;

г) сосредоточен на своих личных проблемах.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Определите третью фазу деловой беседы:
а) опровержение доводов собеседника;
б) аргументирование;
в) передача информации;
г) принятие решения.
8. Какая форма делового общения подразумевает наличие ведущего:
а) деловая беседа;
б) деловая дискуссия;
в) деловое совещание;
г) деловые переговоры.
9. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?
а) информативное совещание;
б) совещание с целью принятия решения;
в) творческое совещание.
10. Тренер во время тренинга дает следующие рекомендации: «Во время общения с другими людьми вы должны будете помнить несколько рекомендаций и стараться их выполнять. На самом деле, выполнить эти рекомендации не так уж просто. Однако систематический тренинг плюс сознательное желание овладеть искусством слушания обязательно помогут установлению взаимопонимания с собеседником.

1. Развивайте свои способности. Старайтесь сдерживать себя в попытке прервать собеседника. Прежде чем отвечать, дайте ему возможность высказаться. Своими действиями подчеркните, что вам интересно его слушать. Если вам недостаточно полученной информации, попросите повторить или пояснить то, что не совсем понятно. Постоянно оцениваете свое понимание любого сообщения.
2. Повторите высказывание говорящего. Если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду. Это даст гарантию от недопонимания и подчеркнет вашу заинтересованность.
3. Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника. «Какой медлительный!», «Какой нудный!», «Какая монотонная речь!» - такие мысли может вызвать у вас собеседник. Если вы считаете себя хорошим слушателем, вас не должны отвлекать манера и выразительные средства, которыми пользуется партнер. Необходимо воспринимать только информацию, которую несет его речь».
……..
Дополните на ваше усмотрение рекомендации по организации эффективного взаимодействия с партнерами.

**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. *Ход переговоров* укладывается в следующую схему. Определите последовательность этапов:
аргументация и контраргументация
начало
обмен информацией
завершение переговоров
выработка и принятие решений
10. 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». Для достоверности и яркости вашего объяснения используйте примеры из жизни.

*По внешнему виду не судят только самые непроницательные люди.*
*О. Уайльд*

## 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 наболевшем в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя.
3. Комплимент, 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. 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.

10. Вы – руководитель конфликтологической службы 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.*

## Тема 8. Профессиональная этика кофликтолога

1.Принципы в деятельности конфликтолога делятся на две группы:
а) организационные и процедурные б) длительные и быстрые в) внутренние и внешние

2. Создает условия для искреннего, открытого, активного участия сторон в процессе поиска решения по их собственному спору. Любая из сторон в любой момент может прекратить переговоры и отказаться от процедуры разрешения клнфликта. О каком принципе идет речь?
а) откровенности б) доверия в) добровольности

3. Для поиска решений и выработки договоренностей, которые бы в равной степени удовлетворяли потребности и интересы сторон, каждая из сторон спора должна иметь равный доступ к возможности участия в обсуждении проблемы, высказывания своей точки зрения по вопросам, касающимся спора, а также иметь равное пространство для реализации собственных интересов. О каком принципе идет речь?
а) сотрудничества и равноправия сторон б) конфиденциальности в) доверия

4. Каким принципом не руководствуется конфликтолог при разрешении спора ?
а) равноправие; б) состязательность; в) беспристрастность; г) добровольность

5. Принципы проведения процедуры медиации:
а) автономность, равенство, партнерство; б) доброта и порядочность; в) самостоятельность и независимость; г) беспристрастность и нейтральность, открытость и прозрачность, равенство и равноправие сторон, конфиденциальность, сотрудничество, добровольность, взаимное уважение и принятие, ответственность сторон

6. Что означает принцип беспристрастности и нейтральности конфликтолога?
а) целенаправленно "продвигать" свое решение конфликта; б) инициировать высказывания одной из сторон конфликта; в) поддерживать в равной

степени всех участников конфликта, оставаясь при этом "нейтральным"; г) игнорировать высказывания участников конфликта
7. Что означает принцип принятия участников конфликта?
а) поддержка какого-то одного участника конфликта; б) принимать участников конфликта строго в соответствии с установленным графиком встреч; в) способность принимать другого человека с его сильными и слабыми сторонами, недостатками и достоинствами; г) принятие только своего собственного видения решения проблемы
8. Чего не делает конфликтолог и медиатор?
а) остается нейтральным; б) не выносит решения по спору; в) организует процесс переговоров; г) создает комфортную обстановку
9. Какое правило должен соблюдать конфликтолог во время разрешения спора между конфликтующими сторонами?
а) планомерно настаивает на определенном решении проблемы; б) следит, чтобы медиация проходила в строго определенное время; в) выравнивает баланс между спорящими для преодоления преград в реализациии прав на отстаивание своих интересов; г) следит, чтобы обязательно было заключено медиативное соглашение

## Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины

### Основная учебная литература

1. Гурьянова, Т. Н. Профессиональная этика : учебное пособие / Т. Н. Гурьянова, М. И. Надеева. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2020. – 156 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699886. – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2023. – 248 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-03643-4. – Текст : электронный.

3.Пчелина, О. В. Профессиональная этика : учебное пособие / О. В. Пчелина. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2023. – 64 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=708199. – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

### Дополнительная учебная литература

4.Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043. – Режим доступа: по подписке.– Текст : электронный.

5. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381. - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

6. Махакова, Л. С. Психология медиации : учебное пособие / Л. С. Махакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Улан-Удэ : ВСГУТУ, 2020. — 128 с. — ISBN 978-5-907331-37-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/236645. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / И. И. Аминов, В. Ю. Бельский, А. Л. Золкин [и др.] ; под ред. В. Я. Кикоть. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити-Дана : Закон и право, 2021. – 527 с. -URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692097. – Режим доступа: по подписке.– Текст : электронный.

8. Чумиков, А. Н. Переговоры – фасилитация – медиация : учебное пособие / А. Н. Чумиков. — Москва : Проспект, 2021. — 189 с. — ISBN 978-5-392-35692-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/280496. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

## Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Университетская библиотека онлайн (http://www. biblioclab.ru)

Сайты по договорам с ЮЗГУ:

1. Научная электронная библиотека eLibrary.ru: http://elibrary.ru
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: http://window.edu.ru/
3. Электронно-библиотечная система «Лань»: e.lanbook.com
4. Wiley online library: http://onlinelibrary.wiley.com