

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 04.10.2024 16:10:56
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e945df4a4851fda56d089

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
« 26 » 09 2024 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 2024

УДК 159.9

Составитель: Соболева Ж.В.

Рецензент:

кандидат педагогических наук, доцент *Тарасова Н.В.*

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.: Ж.В. Соболева. - Курск, 2024. – 39с.: - Библиогр.: с. 39.

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 *26.09.* 2024 г. Формат 60×84 1/16
Усл.печ.л. 2,2 Уч.изд.-л. 2,05 Заказ *1078* 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.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	5
2	Практическое занятие 1	9
3	Практическое занятие 2	12
4	Практическое занятие 3	17
5	Практическое занятие 4	20
6	Практическое занятие 5	23
7	Практическое занятие 6	27
8	Темы эссе	32
9	Ситуационные задачи	32
10	Вопросы для подготовки к зачету	36
11	Учебная литература для подготовки к занятиям	37

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.	Этика как наука о морали и нравственности. Основные категории этики	Этика как наука о морали и нравственности. Основные категории этики и морали. Исторический обзор развития этики. Отечественные и зарубежные философы, мыслители и ученые о профессиональной этике. Профессиональная культура и этика.
2	Принципы корпоративной культуры	Принципы корпоративной культуры. Корпоративная культура и ее функции. Критерии оценки состояния корпоративной культуры. Типы многонациональных корпораций, их основные

		<p>характеристики и особенности профессиональной деятельности. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтность социальной группы</p>
3	<p>Профессиональная этика конфликтолога. Этический кодекс специалиста</p>	<p>Профессиональная этика конфликтолога. Этический кодекс специалиста. Необходимость соотнесения интересов конфликтующих сторон с интересами организации и общества с целью поиска конструктивных и реалистичных решений в конфликте, сохранять непредвзятую, независимую позицию с учетом всех относящихся к конфликту фактов и ответственных мнений, точек зрения, сохранять конфиденциальность и др.</p>
4.	<p>Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности</p>	<p>Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности. 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-</p>

		партнерских отношений. Способы выстраивания социально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.
5.	Профессиональная этика в деловой коммуникации	Профессиональная этика в деловой коммуникации. Особенности деловой коммуникации. Первый контакт. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. Основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации. Тактики, стратегии, техники, приемы переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач
6.	Особенности этикета в процессе трудовой деятельности	Особенности этикета в процессе трудовой деятельности. Основные правила профессионального этикета. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Этические нормы руководителя. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

2. Практическое занятие № 1.

Тема «Этика как наука о морали и нравственности. Основные категории этики»

Содержание:

1. Этика как наука о морали и нравственности.
2. Основные категории этики и морали.
3. Исторический обзор развития этики.
4. Отечественные и зарубежные философы, мыслители и ученые о профессиональной этике.
5. Профессиональная культура и этика.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое этика?
2. Какие основные категории этики и морали Вы знаете?
3. Какие отечественные и зарубежные ученые внесли вклад в изучение профессиональной этики?
4. Опишите историческое развитие этики.
5. Как взаимосвязаны профессиональная культура и этика?

Задания для самопроверки

1. Деловое общение – это
 - а) общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;
 - б) общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации;
 - в) предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата, обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.

2. К общим принципам профессиональной этики, базирующейся на общечеловеческих нормах морали, относится.....

- а) профессиональная солидарность;
- б) особое понимание долга и чести;
- в) особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности;
- г) все ответы верны.

3. Внутренняя культура – это.....

- а) знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка);
- б) культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой;
- в) все ответы верны.

4. Внешняя культура – это.....

- а) знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка)
- б) культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
- в) все ответы верны.

5) Этика – это....

- а) философская дисциплина, предметом исследования которой являются мораль и нравственность;
- б) система норм нравственного поведения человека или группы людей наука, которая рассматривает поступки и отношения между людьми с точки зрения представлений о добре и зле;
- в) все ответы верны.

б) Совокупность нравственных правил, норм, представлений, регулирующих отношения, а также поведение индивидов в совместной производственной деятельности – это

- а) формальное поведение;
- б) этикет делового общения;

в) оба ответа верны.

7) К принципам современного этикета относится

- а) гуманизм и целесообразность действий;
- б) эстетическая привлекательность поведения;
- в) уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты;
- г) все ответы верны.

8. Принцип гуманизма или человечности

- а) определяет поведение людей в нестандартных деловых и жизненных ситуациях, которые ставят человека перед выбором модели поведения, опираясь лишь на здравый смысл;
- б) ориентирует на красоту и уважение эстетических чувств других людей;
- в) ориентирует на установление добрых отношений и плодотворного сотрудничества с самыми разными людьми и закрепляет нравственную основу современного делового этикета демонстрирует уважение к этикетным традициям других культур и помогает взаимопониманию в деловой сфере.

9. Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

10. Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

11. Определите суть приема «перефразирование»...

- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
- б) «расшифровывание» мысли собеседника;
- в) определение точности понимания смысла.

12. Профессиональная этика – это

13. Мораль – это

14. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

15. Расположите этапы ведения переговоров в правильном порядке.....

- а) уточнение интересов и позиций сторон;
- б) достижение соглашения;
- в) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы.

3. Практическое занятие № 2.

Тема: «Принципы корпоративной культуры»

Содержание:

1. Принципы корпоративной культуры
2. Корпоративная культура и ее функции.
3. Критерии оценки состояния корпоративной культуры.
4. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности.
5. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации.

6. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы»

Вопросы для обсуждения:

1. Какие принципы корпоративной культуры Вы знаете?
2. Что такое корпоративная культура, какие ее функции?
3. Опишите критерии оценки состояния корпоративной культуры.
4. Какие типы многонациональных корпораций Вам известны? Опишите их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности.
5. Какие навыки необходимы для работы в многонациональной корпорации?
6. Опишите объективные, организационно-управленческие, социально- психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы.

Задания для самопроверки

1. Продолжите предложение:
Принципы корпоративной культуры:
2. Продолжите предложение:
Корпоративная культура – это.....
3. Этика как наука существует:.....
 - а) более 20 веков;
 - б) более 10 веков;
 - в) с конца 18 века;
 - г) с IV века до нашей эры.
4. Этика — это наука.....
 - а) которая изучает добродетели;
 - б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
 - в) о морали, нравственности;
 - г) о нравах, обычаях.
5. Мораль — это.....

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

6. Социальные нормы — это.....

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

7. Ритуалы — это.....

- а) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
- б) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
- в) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

8. Традиции — это.....

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

9. 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.

10. Нормы общественных организаций представляют собой:....

- а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют;
- б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;
- в) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;
- г) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

11. Основателем этики признаётся:....

- а) Платон (428-328 до н.э.)
- б) философ Сократ (469-399 до н.э.).

- в) Аристотель (384-322 до н.э.),
 г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

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

- а) нравственный идеал;
 б) образец;
 в) мораль.

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

- а) самооценка;
 б) вина;
 в) мораль.

14) 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

15. Установите последовательность:

Общение – это сложный, _____ установления и развития контактов между людьми, порождаемый _____ в совместной деятельности и включающий в себя обмен _____, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- А. информацией
 В. многоплановый процесс
 С. потребностями.

4. Практическое занятие № 3

Тема: «Профессиональная этика конфликтолога. Этический кодекс специалиста»

Содержание:

1. Профессиональная этика конфликтолога.
2. Этический кодекс специалиста.
3. Необходимость соотнесения интересов конфликтующих сторон с интересами организации и общества с целью поиска конструктивных и реалистичных решений в конфликте.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое профессиональная этика конфликтолога?
2. Что такое этический кодекс специалиста?
3. Опишите необходимость соотнесения интересов конфликтующих сторон с интересами организации и общества с целью поиска конструктивных и реалистичных решений в конфликте.

Задания для самопроверки

1. Продолжите предложение:
Профессиональная этика конфликтолога -это
2. Продолжите предложение:
Этический кодекс специалиста- это.....
3. Термин «этика» впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:
 - а) Платон (428-328 до н.э.);
 - б) философ Сократ (469-399 до н.э.);
 - в) Аристотель (384-322 до н.э.);
 - г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.).
4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Этноцентрическая корпорация ориентирована на:.....

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

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

10. В истории развития этики как науки можно выделить:....

- а) 3 этапа: античная этика, средневековая этика, современная этика.
- б) 2 этапа: античная этика, современная этика.

в) 5 этапов: предэтика, античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

г) 4 этапа: античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

11. Автор термина «мораль»:.....

- а) Гомер;
- б) Тацит;
- в) Цицерон.

12. 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

13. Нравственность - термин:.....

- а) французский;
- б) китайский;
- в) русский.

14. «Домострой» - памятник этической мысли:.....

- а) Древней Греции;
- б) Индии;
- в) России.

15. 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
------------------	---

4. Практическое занятие № 4

Тема: «Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности»

Содержание:

1. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности.
2. Конфликт и его структура.
3. Типология конфликта.
4. Модель конфликтного процесса и его последствия.
5. Способы разрешения конфликтов.
6. Технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.
7. Способы выстраивания социально- партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Что включает в себя профилактика конфликтов в профессиональной деятельности?
2. Что такое конфликт? Какова его структура?
3. Опишите типологию конфликта.
4. Опишите модель конфликтного процесса и его последствия.
5. Какие способы разрешения конфликтов Вам известны?
6. Опишите технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.
7. Какие способы выстраивания социально- партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта Вам известны?

Задания для самопроверки

1. «Любовь к ближнему» - моральная норма этики:.....
 - а) античной;
 - б) конфуцианской;
 - в) христианской.

2. Этический утилитаризм - это этика:.....
 - а) феодальных экономических отношений;
 - б) рабовладельческих рыночных отношений;
 - с) буржуазных рыночных отношений.

3. Эвдемонизм - это:.....
 - а) долг;
 - б) красота;
 - в) счастье.

4. Гедонизм - это:.....
 - а) аскетизм;
 - б) чувственное наслаждение.
 - в) патриотизм.

5. Аскетизм - это:.....
 - а) отказ от чувственно-физических наслаждений;
 - б) печаль;
 - в) развлечение.

6. Понятие «греха» впервые сформулировано:.....
 - а) Платоном;
 - б) Аристотелем;
 - в) Фомой Аквинским.

7. «Деонтология» - это:.....
 - а) учение о правилах поведения;
 - б) учение об общественных нравах и обычаях;
 - в) учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики.
 - г) профессиональная этика.

8. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:....

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) оба ответа верны.

9. Кинесика изучает:.....

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

10. 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.

11. «Категорический императив» встречается в учении:....

- а) Маркса;
- б) Гегеля;
- в) Канта.

12. Религиозное начало преобладало в этике:.....

- а) античности;
- б) Нового времени;
- в) Средних веков.

13. Рационализм - отличительная черта этики:.....

- а) протестантизма;
- б) язычества;
- в) православия.

14. 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.

15. 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.

6. Практическое занятие № 5

Тема: «Профессиональная этика в деловой коммуникации»

Содержание:

1. Профессиональная этика в деловой коммуникации.
2. Особенности деловой коммуникации.
3. Первый контакт. Деловая беседа.
4. Деловые переговоры.
5. Деловая дискуссия.

6. Деловые совещания и собрания.
7. Основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.
8. Тактики, стратегии, техники, приемы переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите особенности профессиональной этики в деловой коммуникации.
2. В чем особенности деловой коммуникации?
3. Что такое деловая беседа?
4. Как проводятся деловые переговоры?
5. Опишите особенности деловой дискуссии.
6. Как проводятся деловые совещания?
7. Опишите основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.
8. Опишите тактики, стратегии, техники, приемы переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.

Задания для самопроверки

1. Эмотивизм - это направление в этике:.....
 - а) марксизма;
 - б) экзистенциализма;
 - в) неопозитивизма.
2. «Научить человека быть счастливым» - это точка зрения:.....
 - а) разумного эгоизма;
 - б) гедонизма;
 - в) эвдемонизма.
3. Эмотивизм это направление в этике:.....
 - а) марксизма;
 - б) экзистенциализма;
 - в) неопозитивизма.

4. «Человек должен быть свободным» считает этика:.....

- а) этического утилитаризма;
- б) экзистенциализма;
- в) неотомизма.

5. Добро и зло — это:.....

- а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно личностных регуляторов поведения людей.
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- в) наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.

6. В этике справедливость — категория....

- а) означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло;
- б) специфически моральная категория;
- в) специфически правовая категория.

7. Долг представляет собой:.....

- а) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- б) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно личностных регуляторов поведения людей.
- в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

8. Совесть — это:.....

- а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно личностных регуляторов поведения людей;
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

- в) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;
- г) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

9. Ответственность — это:.....

- а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности;
- б) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;
- в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности;
- г) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

10. Деловая беседа – это....

11. Деловые переговоры - это

12. 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.

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

14. 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.

15. 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.

Практическое занятие № 6

Тема: «Особенности этикета в процессе трудовой деятельности»

Содержание:

1. Особенности этикета в процессе трудовой деятельности.
2. Основные правила профессионального этикета.
3. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
4. Этические нормы руководителя.
5. Психологические детерминанты имиджа делового человека

Вопросы для обсуждения:

1. Каким образом используется этикет в процессе трудовой деятельности?
2. Опишите основные правила профессионального этикета.
3. Какие существуют методы и правила ведения телефонных переговоров?
4. Опишите этические нормы руководителя.
5. Какие психологические детерминанты имиджа делового человека Вы знаете?

Задания для самопроверки:

1. Категория этики, которая по своему содержанию противоположна добру, выражает представление о том, что противоречит требованиям морали и заслуживает осуждения:
 - а) зло;
 - б) справедливость;
 - в) благо.
2. К какой этике относится данный постулат – «Любовь к ближнему»:.....
 - а) античной;
 - б) христианской;
 - в) конфуцианской.
3. Конфликтная ситуация – это:....
 - а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
 - б) напряженная, тревожная обстановка, вызванная накопившимися противоречиями;
 - в) стечение обстоятельств.
4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Определите третью фазу деловой беседы:.....

а) опровержение доводов собеседника;

б) аргументирование;

в) передача информации;

г) принятие решения.

9. Какие элементы входят в структуру этики:.....
а) нравы – обычай – мораль;
б) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы;
в) история этики – теория морали — прикладная этика.

10. Этические концепции утверждают, что моральная ответственность личности невозможна без:.....
а) свободы;
б) интеллекта;
в) счастья.

11. Определите соотношение этики и философии:.....
а) этика является самостоятельной дисциплиной, исторически выделившейся из философии;
б) этика — область философского знания;
в) «этика» и «философия» — тождественные понятия.

12. 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.

13. Что такое конгруэнтность?
а) показатель искренности;
б) показатель трудолюбия;
в) показатель внешнего вида;
г) умение правильно преподнести информацию поставщику товара.

14. Основная функция имиджа делового человека - ...

15. 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

Темы эссе:

1. Значение этикета в процессе трудовой деятельности
2. Преимущества служебного этикета.
3. Этика руководителя организации.
4. Особенности корпоративной культуры в организации.
5. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема № 1 «Этика как наука о морали и нравственности. Основные категории этики»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. По причине плохого самочувствия клиентка территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации, вежливо обратившись к очередному клиенту, прошла вне очереди, что вызвало недовольство среди некоторых посетителей, ожидающих свою очередь. Ситуация повлекла сбой в работе отдела.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Каковы Ваши действия как работника территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации?*
- *Каким образом можно решить конфликтную ситуацию?*
- *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

Тема № 2 «Принципы корпоративной культуры»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает конфликтологом в организации. За назначением социального пособия на погребение в территориальное управление Пенсионного фонда Российской Федерации обратился заявитель, который в силу

тяжелой жизненной ситуации (смерти близкого человека) периодически плачет, отвлекается, не может сосредоточиться.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Каковы Ваши действия как работника территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации?*
- *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

Тема № 3 «Профессиональная этика конфликтолога. Этический кодекс специалиста»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. В социальную службу пришла на работу выпускница вуза по специальности «социальная работа». В коллективе работали, в основном, женщины средних лет, не имеющие специального образования. Замечания молодой сотрудницы вызывают раздражение коллег.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

1. *Найдите в кодексе социального работника нормы, которые могут помочь в этой ситуации.*
2. *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
3. *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

Тема № 4 «Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К вам обратился сотрудник Петров С. с просьбой помочь решить одну щекотливую проблему. Он стал свидетелем, как его коллега унес с работы канцелярские принадлежности, являющиеся собственностью фирмы: пачку бумаги для ксерокса, пачку чистых дискет и скотч.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*

- Как вы поступите в этой ситуации?
- Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?

Тема № 5 «Профессиональная этика в деловой коммуникации»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Сотрудник Вашей организации Сидоров С. представляет Ваш контракт другой фирме и при этом намекает противоположной стороне о поиске ещё более выгодной работе. При перескакивании из фирмы в фирму конкурентов возможна утечка конфиденциальной информации к конкурентам.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

1. Что бы Вы сделали в данной ситуации?
2. Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?
3. Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?

Тема № 6 «Особенности этикета в процессе трудовой деятельности»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в медицинской организации. Пациентка Петрова Т., записанная на прием к врачу, зашла в кабинет, где находилась медицинская сестра. Медсестра на вопрос: «Где доктор?» ответила, чтобы пациентка закрыла дверь с другой стороны, и научилась читать объявления на дверях. Женщина была возмущена грубым ответом. Выяснив, что доктор заболел, ради приема она отпросилась с работы, она сказала об этом медсестре. На что она сказала, что это ее проблемы. Пациентка Петрова Т. позвонила с жалобой на горячую линию медицинской администрации с просьбой разобраться с грубым поведением медицинского персонала».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- 4. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- 5. *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*
- 6. *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

Вопросы к зачету:

1. Этика как наука.
2. Виды этических знаний и структура этики как науки.
3. История этики и нормативные образцы личности.
4. Нормативная этика как основание профессиональной этики.
5. Основные ценности нормативной этики.
6. История и сущность профессиональной этики.
7. Виды профессиональной этики.
8. Этика сферы предпринимательства.
9. Корпоративность и корпоративная этика.
10. Этическая и корпоративная социальная ответственность организации.
11. Этический кодекс организации и его структура.
12. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации.
13. Стили руководства и принципы нравственного поведения руководителя.
14. Субординация и принципы служебной этики «по вертикали».
15. Отношения с коллегами и принципы служебной этики «по горизонтали».
16. Социально-историческая природа и история этикета.
17. Функции, виды и задачи этикета.
18. Сущность современного этикета: принципы и правила.
19. Имидж организации и имиджевая реклама.
20. Этикет делового человека и принципы построения делового имиджа.
21. Культура одежды делового мужчины.
22. Культура одежды деловой женщины.
23. Этикет деловых встреч и визитов.
24. Этикет деловой переписки.
25. Этикет телефонного разговора.
26. Этикет обращений, знакомств, приветствий.
27. Критика в деловом общении.
28. Compliment в деловом общении.
29. Манипуляция в деловом общении.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

Основная учебная литература:

1. 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> (дата обращения: 11.06.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
2. 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> (дата обращения: 11.06.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
3. 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> (дата обращения: 11.06.2024). – 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> (дата обращения: 11.06.2024). – 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> (дата

обращения 11.06.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Александрова, З. А. Профессиональная этика : учебное пособие / З. А. Александрова, С. Б. Кондратьева. - Москва : МПГУ, 2016. - 136 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398> (дата обращения 11.06.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

7. 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.

8. 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.

9. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М.: Проспект, 2013. - 176 с.

10. Леонтьев А. А. Психология общения [Текст]: учебное пособие / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.

Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

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

Вопросы психолингвистики

Менеджмент в России и за рубежом

Проблемы управления

Психопедагогика в правоохранительных органах

Советник в сфере образования

Социологические исследования
Университетская книга
Юридическая психология

**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/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>