

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра «Управления персоналом и психологии»**

**Методические рекомендации для  
самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**Б1.В.ДВ.04.01 Этика делового общения**

**Направление подготовки:** 38.03.06 Торговое дело

**Профиль подготовки:** Коммерция в АПК

**Форма обучения:** очная

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. Организация самостоятельной работы .....</b>
<b>2. Методические рекомендации по выполнению курсовой работы (проекта) .....</b>
<b>(РУП не предусмотрено)</b>
<b>3. Методические рекомендации по подготовке реферата/эссе .....</b>
<b>(РУП не предусмотрено)</b>
<b>4. Методические рекомендации по выполнению индивидуальных домашних задания</b>
<b>5. Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов .....</b>
<b>6. Методические рекомендации по подготовке к занятиям .....</b>
6.1 Лабораторная работа № 1 Тема: «Основы этики делового общения».
6.2 Лабораторная работа № 2 Тема: «Культура делового общения».
6.3 Лабораторная работа № 3 Тема: «Этика деятельности руководителя».
6.4 Лабораторная работа № 4 Тема: «Правила конструктивной критики».
6.5 Лабораторная работа № 5 Тема: «Правила конструктивной критики».
6.6 Лабораторная работа № 6 Тема: «Невербальное общение».
6.7 Лабораторная работа № 7 Тема: «Подготовка и проведение переговоров».

# **1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

## **1.1. Организационно-методические данные дисциплины**

№ п.п.	Наименование темы	Общий объем часов по видам самостоятельной работы (из табл. 5.1 РПД)				
		подготовка курсового проекта (работы)	подготовка реферата/эссе	индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1.	Основы этики делового общения	-	-	2	3	3
2.	Культура делового общения	-	-	4	3	3
3.	Этика деятельности руководителя	-	-	2	4	4
4.	Правила конструктивной критики	-	-	2	4	4
5.	Вербальное общение	-	-	2	4	4
6.	Невербальное общение	-	-	2	4	4
7.	Подготовка и проведение переговоров	-	-	2	4	4
<b>ИТОГО</b>				16	26	26

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА) (РУП не предусмотрено)**

## **3 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА/ЭССЕ (РУП не предусмотрено)**

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ**

Индивидуальные домашние задания выполняются в форме письменных исследовательских работ.

### **4.1 Темы индивидуальных домашних заданий**

1 На какие моральные принципы общения между людьми указывали мыслители древности?

- 2 Этикет приветствия, рукопожатия и представления
- 3. Деловой этикет. Речевое воздействие в деловом общении
- 4. Национальные особенности этики делового общения
- 5. Нравственные установки участников коммуникации
- 6. Коммуникативный кодекс делового общения
- 7. Определите основные принципы о соотношении этики и бизнеса, этики и рекламы.

8 Какова роль этики в деловом общении

9 Назовите основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии

- 10 Какова роль этикета и культуры поведения в рекламном бизнесе
- 11 Особенности делового этикета зарубежных стран.
- 12 Охарактеризуйте официально-деловой стиль речи.
- 13 Охарактеризуйте научный стиль речи.
- 14 Охарактеризуйте публицистический стиль речи.
- 15 Охарактеризуйте разговорную речь.
- 16 Охарактеризуйте типы приема и передачи информации.
- 17 Обоснуйте основные функциональные стили русского языка.
- 18 Диалог и монолог как формы устой речи при деловом общении.
- 19 Особенности письменной и устной формы речи в деловом общении.
- 20 Правила речевого общения. Какова манера общения делового человека
- 21 Дайте характеристику невербальным средствам делового общения. Какие виды жестов Вы знаете? Дайте им характеристику.
- 22 Стратегии делового общения. Деловые стратегии управления общением
- 23 Какие составляющие имиджа фирмы вам известны?
- 24 Определите сущность корпоративной культуры
- 25 В чем на ваш взгляд основные причины возникновения конфликтов в организациях?
26. Дайте типологию конфликтов, основные стадии, методы предупреждения и разрешения конфликтов.
27. Порядок сервировки стола на деловых встречах и приемах.
28. Рассадка за столом переговоров, на приемах, в автомобиле.

#### **4.2 Содержание индивидуальных домашних заданий**

Цель внедрения письменных исследовательских работ в преподавании курса «Этика делового общения» заключается в: обучении студентов навыкам исследовательской деятельности, планирования, организации и контроля своей работы; развитии самостоятельности, активной позиции в обучении и интереса к предмету и профессии, творческих способностей; воспитании коммуникативных навыков, умения работать в группе, инициативности и лидерских качеств.

Написание письменных исследовательских работ студентов решает ряд задач:

- обучение студентов самостоятельному поиску и отбору учебной и специальной научной литературы по предмету;
- привитие навыков реферирования научных статей по проблематике изучаемых дисциплин;
- выработка умения подготовки рефератов, докладов, выступлений и сообщений;
- приобретение опыта выступления с докладами на семинарских занятиях;
- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний и навыков по изучаемым дисциплинам;
- приобщение студентов к решению проблемных вопросов по избранной теме работы;
- обучение студентов излагать материал в виде стройной системы теоретических положений, связанных логической последовательностью и подкрепленных примерами из практики.

В индивидуальном домашнем задании необходимо раскрыть содержание проблемы по представленной теме. Представить в виде доклада на семинарском занятии с оформлением в виде реферата.

#### **4.3 Порядок выполнения заданий**

Работа должна быть грамотно оформлена, листы пронумерованы, воспроизвести структуру и последовательность заданий; содержать список использованных источников (приводится в конце работы), ссылки на цитируемые источники. Успешное выполнение индивидуальной работы учитывается при выставлении экзаменационной оценки. Объем работы не должен превышать 10-15 страниц печатного текста.

Индивидуальная работа должна быть структурирована следующим образом:

- титульный лист;
- основная часть работы;
- список использованных источников.

Оформление работы:

Поля: вверху, снизу – 2 см, слева – 2 см, справа – 2 см.

Сноски:

Если используется цитата из журнала: автор, название статьи // название журнала, год издания, номер журнала, страницы на которых расположена статья.

Список использованных источников оформляется в соответствии с требованиями к оформлению рефератов, курсовых, дипломных работ.

#### **4.4 Пример выполнения задания**

##### **Пример оформления титульного листа реферата**

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации**  
**ФГБОУ ВО «ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ**  
**УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**  
**Кафедра Управление персоналом и психологии**

**Реферат**  
**на тему «Этика деятельности руководителя»**

**ВЫПОЛНИЛ:**  
студент 2 курса направления подготовки  
«Управление персоналом» Никитин Н.А.  
**ПРОВЕРИЛ:**  
к.ф.н., доцент кафедры «Управление  
персоналом и психологии»  
Халимулина Р.С.

**Оренбург – 2015**

**Пример оформления списка использованных источников.**

1. Гуревич П.С. Этика: учебник. [Электронный ресурс] – М.:ЮНИТА-ДАНА 2011. (ЭБС «КнигаФонд»).
2. Макаров Б.В., Непогода А.В.Деловой этикет. Учебное пособие.[Электронный ресурс] – М.: Феникс, 2012. (ЭБС «КнигаФонд»).
3. Психология и этика делового общения. Учебник. [Электронный ресурс] – М.: Издательство: ЮНИТА-ДАНА, 2010. (ЭБС «КнигаФонд»).
4. Ниссен В.Ю., Карасёва Т.В. Русский речевой этикет: учебное пособие. [Электронный ресурс] – М.: Издательство: Флинта; Наука, 2011 (ЭБС «КнигаФонд»).

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ**

### **5.1. Эволюция этики делового общения в истории культуры.**

При изучении вопроса необходимо обозначить исторические этапы этического учения, развитие этического знания в деловой сфере.

### **5.2. Специфика делового общения.**

При изучении вопроса необходимо выявить особенности, предмет и объект изучения этики деловых отношений.

### **5.3. Культура общения.**

При изучении вопроса необходимо раскрыть основные категории этики: толерантность, эмпатия, интеллигентность, суггестия, конформизм, нонконформизм.

### **5.4. Формы делового общения.**

При изучении вопроса необходимо раскрыть сущность понятий деловые переговоры, совещание, деловая беседа, деловой телефонный разговор.

### **5.5. Профессиональная этика менеджера**

При изучении вопроса необходимо рассмотреть сущность профессиональной этики; профессиональные кодексы этики; раскрыть содержание этики менеджера.

### **5.6. Стили руководства.**

При изучении вопроса необходимо проанализировать различные стили управления: авторитарный, демократический, либеральный.

### **5.7. Моральное воздействие в организационно-управленческой деятельности**

При изучении вопроса необходимо проанализировать такие методы морального воздействия, как моральное убеждение; нравственные примеры; работа с книгами и периодическими изданиями; этическая консультация; этическая экспертиза.

### **5.8. Компоненты конструктивной критики.**

При изучении вопроса необходимо дать определение «kritika», рассмотреть виды критики, проанализировать влияние конструктивной критики на поведение человека в организации.

### **5.9. Этические нормы конструктивной критики.**

При изучении вопроса необходимо рассмотреть этические стороны конструктивной критики.

### **5.10. Типы приема и передачи информации**

При изучении вопроса необходимо дать определение «информация», рассмотреть основные каналы передачи информации в организации, проанализировать информационные барьеры.

### **5.11. Структура речевого воздействия**

При изучении вопроса необходимо рассмотреть специфику речевого воздействия, особенность ораторского искусства и его приемы.

### **5.12. Язык невербального общения.**

При изучении вопроса необходимо рассмотреть различные неязыковые способы передачи информации; раскрыть основные виды невербального средства общения: такесика, проксемика, кинесика, просодика, сенсорика, хронемика.

### **5.13. Визуальный контакт**

При изучении вопроса необходимо раскрыть специфику визуального контакта, рассмотреть способы визуального воздействия.

### **5.14 Разновидности переговоров**

При изучении вопроса необходимо рассмотреть основные виды переговоров: позиционные (мягкие и жесткие), рациональные, конфликтные переговоры; проанализировать их функции.

### **5.15 Переговоры как позиционный торг.**

При изучении вопроса необходимо раскрыть особенности позиционного торга, жесткий и мягкий стиль позиционных переговоров.

#### **5.16 Подготовка к переговорам: тактика и стратегия**

При изучении вопроса необходимо раскрыть этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, пояснения, выдвижение предложений, торг, принятие решений, закрепление договоренностей. Акцентировать внимание на особенностях подготовки к переговорам.

### **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ**

#### **6.1 Лабораторная работа № 1**

##### **Тема: «Основы этики деловых отношений»**

При подготовке к занятию необходимо выяснить понятие «этика», «мораль», «нравственность», дать характеристику морали и нравственности. Мораль и право. Структура и функции морали. Виды этики. Основные концепции этики. Принципы этики деловых отношений

#### **6.2 Лабораторная работа № 2**

##### **Тема: «Культура делового общения»**

При подготовке к занятию необходимо рассмотреть понятие «культура», имидж делового человека, коммуникативная культура делового общения, психология делового общения; общение с подчиненными и руководителем; корпоративная культура делового общения. Стили делового общения (менторский, мотивационный, конфронтационный, информационный)

#### **6.3 Лабораторная работа № 3**

##### **Тема: «Этика деятельности руководителя»**

При подготовке к занятию необходимо определить понятие «руководитель», «трудный руководитель». Достоинства и недостатки в работе руководителя. Функции руководителя в организации. Особенности положения руководителя в организации. Этические обязанности руководителя. Роли руководителя в организации.

#### **6.4 Лабораторная работа № 4**

##### **Тема: «Правила конструктивной критики»**

При подготовке к занятию необходимо выделить особенности критики, виды критики, рассмотреть особенности конструктивных предложений. Принципы конструктивной критики. Аргументированная самокритика. Формы конструктивной критики. Правила восприятия критики.

#### **6.5 Лабораторная работа № 5**

##### **Тема: «Вербальное общение»**

При подготовке к занятию необходимо дать определение верbalному общению. Выделить основные средства вербального общения: письменная и устная речь, слушание и чтение, внутреннюю речь и внешнюю. Стили речи: научный, официально-деловой, публицистический, разговорная речь, художественный литературный язык. Коммуникативные барьеры: фонетический барьер, логический барьер, смысловой барьер, стилистический барьер. Особенности вербального общения

#### **6.6 Лабораторная работа № 6**

**Тема: «Невербальное общение»**

При подготовке к занятию необходимо дать определение неверbalного общения: (жесты, мимика, интонация, движение тела, положение тела, зрительный контакт, выражение лица, мимика, манеры поведения человека, взгляд). Подробнее раскрыть содержание такесики, проксемики, кинесики, просодики, сенсорики, хронемики

**6.7 Лабораторная работа №7****Тема: «Подготовка и проведение переговоров»**

При подготовке к занятию необходимо раскрыть этапы проведения переговоров, технику (позиционный торг, принципиальные переговоры) и тактику (уклонение от борьбы, затягивание переговоров, пакетирование, завышение требований, расстановка ложных акцентов, выдвижение требований в последнюю минуту) ведения переговоров. Типы решений проблемы на переговорах: компромисс, принципиально новое решение, асимметричное решение.