

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра педагогики и психологии

Утверждаю.

Зав. кафедрой:

канд. пед. наук, доцент



А.Л. Короткова

Протокол заседания кафедры № 7
от 14.09.2025 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Психология и этика делового общения
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:

канд. пед. наук, доцент

Короткова А.Л.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины
 2. Место дисциплины в структуре ОПОП
 3. Требования к результатам освоения дисциплины
 4. Структура и содержание дисциплины
 - 4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций
 - 4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)
 - 4.3 Планы практических и семинарских занятий
 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
 8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине
- Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
- Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения учебной дисциплины – сформировать у будущего бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» комплекс знаний, умений и навыков (компетенций), которые позволят ему применять основные принципы психологии и этики общения при работе в команде, при организации социального взаимодействия в профессиональной деятельности, при организации делового общения в мультикультурной среде.

Задачи дисциплины:

- введение в систему основных категорий и понятий, описывающих процесс психологического взаимодействия деловых партнеров;
- изучение особенностей поведения специалиста в процессе взаимодействия с людьми;
- исследование мотивационно-потребностной сферы личности человека;
- формирование навыков эффективного общения;
- формирование умений разрешать конфликтные ситуации;
- изучение методов удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества;
- совершенствование культуры межличностных отношений студентов.
- изучение теоретико-методологических аспектов деловой этики, как средства повышения результативности делового и межличностного общения;
- исследование индивидуального стиля общения, уровня общительности самоконтроля в общении;
- развитие у студентов коммуникативных, перцептивных, интерактивных способностей в деловой деятельности;
- освоение практических навыков, психотехник нравственного позитивного партнерского взаимодействия в общении.

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать: основные категории, принципы, нормы этики профессионального общения; особенности этики и этикета делового общения в разных странах; типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества; сущность, особенности и типологию конфликтов; стратегии разрешения конфликтов; принципы бесконфликтного поведения в коллективе;

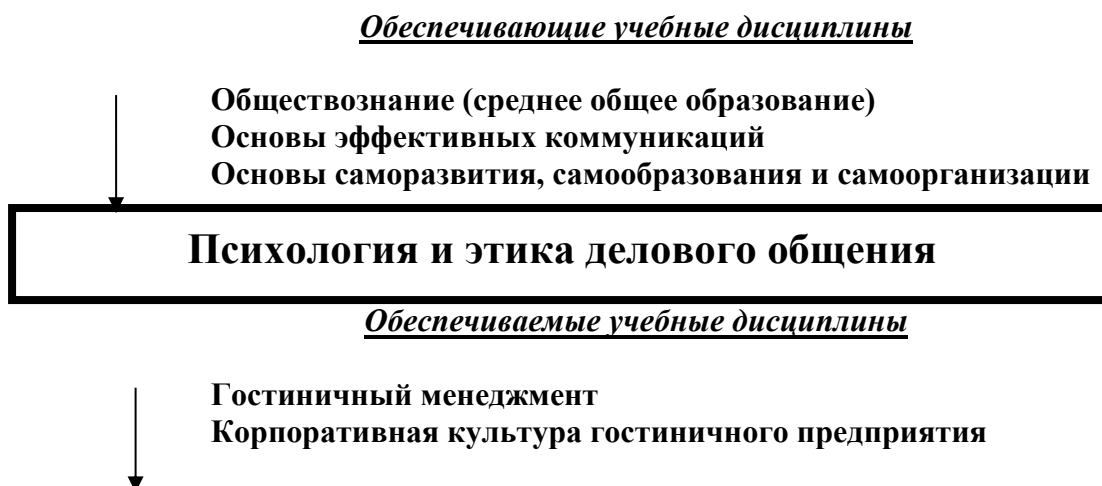
Уметь: определять свою роль, применять стратегию сотрудничества при организации разных видов делового общения; применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов; анализировать ситуации общения на соответствие принципам профессиональной этики; взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая особенности этики и этикета делового общения;

Владеть: методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе; основными приемами психологической саморегуляции; навыками анализа ситуаций общения на соответствие принципам профессиональной этики; навыками этического межкультурного делового взаимодействия

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений части учебного плана. До начала изучения дисциплины «Психология и этика делового общения» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «Обществознание (среднее общее образование)», «Основы эффективных коммуникаций», «Основы саморазвития, самообразования и самоорганизации».

Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:



До начала изучения дисциплины «Психология и этика делового общения» у студента должны быть сформированы знания, умения и навыки в результате изучения дисциплины Обществознание в средней школе, компоненты компетенции УК-6 в результате изучения дисциплины Основы саморазвития, самообразования и самоорганизации, компоненты компетенции, УК-4 в результате изучения дисциплины Основы эффективных коммуникаций.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению Гостиничное дело:

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ПК-1	
ПК-1.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.3 3.12 Знает особенности психологии и этики делового общения в сфере сервиса ПК-1.3 У.12 Умеет применять знания особенностей психологии и этики делового общения в сфере сервиса при организации профессиональной деятельности ПК-1.3 В.11 Владеет навыками применения норм деловой этики и особенностей психологии делового общения в сфере сервиса при организации профессиональной деятельности

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Модульная разбивка учебной дисциплины (очная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Психология и этика делового общения					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа студентов	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практич. занятия			
Модуль 1: «Профессиональная этика в сфере гостеприимства»					
Тема 1.1. Этика, нравственность. Мораль. Этика бизнеса.	2	2	3	7	ПК-1.3 3.12 ПК-1.3 В.11
Тема 1.2. Профессиональная этика. Управленческая этика.	2	2	2	6	
Тема 1.3. Деловой этикет как социальное явление	2	2	3	7	
Модуль 2: «Психология делового общения в сфере гостеприимства»					
Тема 2.1. Психология делового общения: виды, сущность, цели, функции *	2	2	4	8	ПК-1.3 3.12 ПК-1.3 У.12 ПК-1.3 В.11
Тема 2.2. Перцептивная сторона делового общения	2	2	3	7	
Тема 2.3. Интерактивная сторона делового общения	2	2	3	7	
Тема 2.4. Психология конфликта.	4	4	5	13	
Модуль 3: «Коммуникативная сторона делового общения»					
Тема 3.1. Культура устной речи в деловом общении.	4	4	5	13	ПК-1.3 У.12 ПК-1.3 В.11
Тема 3.2. Кинесика и такесика в деловом общении	2	2	3	7	

Модульная разбивка учебной дисциплины (очная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Психология и этика делового общения					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа студентов	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практич. занятия			
Тема 3.3. Культура письменной речи и административный речевой этикет*	2	2	4	8	
Модуль 4: Этикет деловых мероприятий и профессиональной среды					
Тема 4.1. Этикет деловых переговоров*	2	2	3	7	ПК-1.3 З.12 ПК-1.3 У.12 ПК-1.3 В.11
Тема 4.2. Этикет официальных деловых мероприятий: приемов, банкетов, презентаций*	2	2	4	8	
Тема 4.3. Этикет костюма делового человека*	1	1	3	5	
Тема 4.4. Этические нормы организации предметно-пространственной среды офиса.	1	1	3	5	
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО:	30	30	84	144	

Модульная разбивка учебной дисциплины (заочная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Психология и этика делового общения					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа студентов	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практич. занятия			
Модуль 1: «Профессиональная этика в сфере гостеприимства»					
Тема 1.1. Этика, нравственность. Мораль. Этика бизнеса.			9	9	ПК-1.3 З.12 ПК-1.3 В.11
Тема 1.2. Профес- сиональная этика. Управленческая этика.	0,5	0,5	7	8	
Тема 1.3. Деловой этикет как соци- альное явление	0,5	0,5	7	8	
Модуль 2: «Психология делового общения в сфере гостеприимства»					
Тема 2.1. Психоло- гия делового обще- ния: виды, сущ- ность, цели, функ- ции *	0,5	0,5	7	8	ПК-1.3 З.12 ПК-1.3 У.12 ПК-1.3 В.11
Тема 2.2. Перцеп- тивная сторона де- лового общения	0,5	0,5	7	8	
Тема 2.3. Интерак- тивная сторона де- лового общения	1	1	9	11	
Тема 2.4. Психология конфликта.	1	1	9	11	
Модуль 3: «Коммуникативная сторона делового общения»					
Тема 3.1. Культура устной речи в де- ловом общении.	0,5	0,5	7	9	ПК-1.3 У.12 ПК-1.3 В.11
Тема 3.2. Кинеси- ка и такесика в де- ловом общении	0,5	0,5	7	9	
Тема 3.3. Культура письменной речи и административный речевой этикет*	1	1	9	12	
Модуль 4: Этикет деловых мероприятий и профессиональной среды					

Модульная разбивка учебной дисциплины (заочная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Психология и этика делового общения					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа студентов	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практич. занятия			
Тема 4.1. Этикет деловых переговоров*	0,5	0,5	8	9	ПК-1.3 З.12 ПК-1.3 У.12 ПК-1.3 В.11
Тема 4.2. Этикет официальных деловых мероприятий: приемов, банкетов, презентаций*	0,5	0,5	8	9	
Тема 4.3. Этикет костюма делового человека*	0,5	0,5	8	9	
Тема 4.4. Этические нормы организации предметно-пространственной среды офиса.	0,5	0,5	8	9	
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО:	8	8	128	144	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный курс разбит на 4 логически завершенных и взаимосвязанных между собой модуля.

Модуль 1 «Профессиональная этика в сфере гостеприимства» включает в себя 3 учебные темы.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

- . знать основные категории, принципы, нормы этики профессионального общения;
- уметь анализировать ситуации общения на соответствие принципам профессиональной этики;

- владеть навыками анализа ситуаций общения на соответствие принципам профессиональной этики;

- знать особенности этики этикета делового общения в разных странах

- уметь взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая особенности этики и этикета делового общения

- владеть навыками этичного межкультурного делового взаимодействия

По результатам освоения модуля проводится устный, тестовый опрос и решаются практические задачи.

Модуль 2: «Психология делового общения в сфере гостеприимства» включает в себя 3 учебные темы.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

знать типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества

уметь определять свою роль, применять стратегию сотрудничества при организации разных видов делового общения

знать сущность, особенности и типологию конфликтов; стратегии разрешения конфликтов; принципы бесконфликтного поведения в коллективе;

уметь применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов

владеть методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе; основными приемами психологической саморегуляции.

. знать основные категории, принципы, нормы этики профессионального общения;

уметь анализировать ситуации общения на соответствие принципам профессиональной этики;

владеть навыками анализа ситуаций общения на соответствие принципам профессиональной этики;

По результатам освоения модуля проводится устный, тестовый опрос и решаются практические задачи.

Модуль 3: «Коммуникативная сторона делового общения» включает в себя 3 учебные темы.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

знать типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества

уметь определять свою роль, применять стратегию сотрудничества при организации разных видов делового общения

знать сущность, особенности и типологию конфликтов; стратегии разрешения конфликтов; принципы бесконфликтного поведения в коллективе;

уметь применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов

владеть методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе; основными приемами психологической саморегуляции.

знать основные категории, принципы, нормы этики профессионального общения;

уметь анализировать ситуации общения на соответствие принципам профессиональной этики;

владеть навыками анализа ситуаций общения на соответствие принципам профессиональной этики;

знать особенности этики этикета делового общения в разных странах

уметь взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая особенности этики и этикета делового общения

владеть навыками этичного межкультурного делового взаимодействия

По результатам освоения модуля проводится устный, тестовый опрос и решаются практические задачи.

Модуль 4: «Этикет деловых мероприятий и профессиональной среды» включает в себя 4 учебные темы.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

знать типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества

уметь определять свою роль, применять стратегию сотрудничества при организации разных видов делового общения

знать сущность, особенности и типологию конфликтов; стратегии разрешения конфликтов; принципы бесконфликтного поведения в коллективе;

уметь применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов

владеть методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе; основными приемами психологической саморегуляции.

знать основные категории, принципы, нормы этики профессионального общения;
уметь анализировать ситуации общения на соответствие принципам профессиональной этики;
владеть навыками анализа ситуаций общения на соответствие принципам профессиональной этики;
знать особенности этики этикета делового общения в разных странах
уметь взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая особенности этики и этикета делового общения
владеть навыками этичного межкультурного делового взаимодействия
По результатам освоения модуля проводится устный, тестовый опрос и решаются практические задачи.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Модуль 1 «Профессиональная этика в сфере гостеприимства»

Тема 1.1

Этика, нравственность. Мораль. Этика бизнеса

Понятие и происхождение этики как науки и явления духовной культуры. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность». Многообразие этических учений. Общее и особенное в западной, восточной и русской этике. Нормативные образцы личности. Происхождение и сущность профессиональной этики. Профессионализм – основа профессиональной этики. Принципы этики современного бизнеса. Понятие «корпоративная этика». Социальные основы ее формирования. Факторы, способствующие распространению «корпоративной этики» на службе. Социальные последствия господства принципов и норм «корпоративной этики» в бизнесе. Пути преодоления корпоративности в этике деловых отношений. Корпоративные этические кодексы.

Тема 1.2

Профессиональная этика. Управленческая этика

Специфика нравственных норм в сфере экономики. Этика бакалавра экономики. Этика партнерских отношений в сфере экономики. Стили управления. Личные качества руководителя. Сотрудник. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Общение с подчиненными. Принципы честности в сфере сервисных коммуникаций. Кодексы профессиональной этики в сфере экономических отношений: мировой опыт. Проблемы этики в российском бизнесе.

Тема 1.3.

Деловой этикет как социальное явление

Этикет как социальное явление. История мирового этикета: этикет в эпохи Античности, Средневековья, Нового времени. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект этикета. Принципы и требования современного этикета. Культура поведения в общественных местах: на улице, в ресторане, в театре, в транспорте. Обязанности и привилегии мужчин, женщин. Столовый этикет: сервировка стола, правила подачи блюд, поведение за столом. Деловой этикет. Этикет в деловом общении. Особенности этикета в бизнесе.

Модуль 2: «Психология делового общения в сфере гостеприимства»

Тема 2.1.

Психология делового общения: виды. Сущность, цели, функции

Общение: основные виды, субъекты и цели. Виды общения. Формальное общение. Формально-ролевое общение. Светское общение. Манипулятивное общение. Духовное межличностное. Деловое общение. Основные составляющие процесса общения. Основные

цели общения. Сущность делового общения. Определение понятия «деловое общение». Содержание делового общения. Цель делового общения. Личные цели делового общения. Этико-психологические принципы делового общения. Функции делового общения. Классификация функций делового общения: перцептивная; информационная; интерактивная.

Требования к элементам структуры коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры (социальные, психологические). Связь коммуникативного процесса с внутренними установками, ценностями личности. Основные принципы и правила делового общения: уважение чужого достоинства, одинаковые требования для всего коллектива; корректное поведение; соблюдение дистанции. Доступность информации. Наличие обратной связи в коллективе.

Тема 2.2.

Перцептивная сторона общения

Проблема восприятия человека человеком. Факторы, затрудняющие актуальное восприятие другого. Механизмы социальной перцепции: стереотипизация, атрибуция, эффект ореола, локус контроля. Ошибочные установки сознания, затрудняющие восприятие другого человека. Конформизм в общении его причины и проявления. Аффилиация в общении и ее диагностика.

Социальный стереотип. Разновидности стереотипов. Деперсонификация общения. Способы изменения стереотипа. Ролевое поведение в деловом общении. Факторы, влияющие на ошибочное восприятие собеседника: фактор превосходства; фактор привлеченности; фактор отношения. Рефлексия своих чувств в общении. Специфика проявления и понимания чувств в экстремальной ситуации. Способы выхода из деструктивных состояний. Тренинг разделения суждений о субъективном и реальном образе партнера.

Понятия идентификации, эмпатии, рефлексии. Тренировка восприятия партнера по общению, развитие способности эмпатичного слушания другого. Обучение приемам «присоединения», «отзеркаливания». Упражнения в осознании своих чувств и действий в процессе общения.

Имидж и его составляющие. Роль имиджа. Основные составляющие имиджа. Факты, влияющие на создание положительного имиджа.

Тема 2.3.

Интеракционная сторона общения

Приемы организации взаимодействия в общении. Установки, направленность личности и выбор стратегии и тактики общения. Ролевое поведение в деловом общении (субординации, половозрастная ориентация). Стратегия и стиль общения. Тактики кооперации в общении. Тактики конфронтации в общении. Причины, вызывающие конфликты.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Основные принципы эффективного поведения в конфликте. Подавление, компромисс, сотрудничество. Роли в конфликте («агрессор», «жертва», «спаситель»). Приемы поведения в ситуации подавления: спокойное повторение своей просьбы; расспросы, стимулирующие высказывания критики; согласие с критикой как принятие возможности своих ошибок; самораскрытие в форме «я-высказывания». Поведение в ситуации компромисса. Как правильно высказать просьбу. Как отказать в просьбе. Оптимальное самоуважение. Агрессия: сознательная и бессознательная. Гармонизация пространства. Поведение посредников в конфликте. Приемы разрешения конфликтов и профилактика их возникновения.

Транзакционный анализ общения Э.Берна. Виды транзакций. Структурный анализ общения. Состояние личности «Родитель», «Взрослый», «Ребенок» по (Э.Берну). Выявление резервных возможностей каждого состояния. Прямые дополнительные транзакции – основа бесконфликтного общения. Пересекающиеся транзакции. Явления переноса и контрпереноса в общении. Защитные механизмы психики и их проявление в общении.

Тема 2.4.

Психология конфликта

Структура конфликта. Основания для классификации конфликтов. Типологии конфликта. Свойства конфликтного взаимодействия. Объективные и личностные элементы

конфликта. Основные и неосновные участники конфликта. Роли в конфликте. Среда конфликта и ее виды.

Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.

Групповые конфликты: многообразие сфер существования. Организационные конфликты: особенности протекания. Методы исследования и диагностики групповых и организационных конфликтов.

Понятие динамики конфликта. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Характеристика предконфликтной ситуации. Открытый конфликт. Этапы разворачивания открытого конфликта. Инцидент как этап развития открытого конфликта, его основные характеристики. Повод конфликта. Эскалация как этап развития открытого конфликта. Стадии конфликта. Элементы динамики конфликта. Завершение конфликта. Послеконфликтный период динамики конфликта. Постконфликтный синдром. Конструктивные решения межгруппового конфликта. Сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов.

Предпосылки успешной профилактики конфликта. Трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие

Модуль 3: «Коммуникативная сторона делового общения»

Тема 3.1.

Культура устной речи в деловом общении.

Культура устной речи, диалог, умение слушать. Техники активного слушания. Умение вести беседу. Выбор темы в деловом общении. Языковые нормы делового общения. Стил речи. Интонация. Возможности использования интонации в деловом общении. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении. Формулы речевого этикета: знакомство, приветствие и прощание, представление, комплимент, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, предложение, приглашение, согласие, отказ, утешение, сочувствие, комплимент, одобрение. Телефонный разговор: основные требования к ведению служебного телефонного разговора. Подготовка к служебному телефонному разговору. Этикет делового телефонного разговора.

Тема 3.2. Кинесика и такесика в деловом общении

Кинесика и такесика как средства делового общения.

Кинестетические средства общения: взгляд; позы – открытые позы. Закрытые позы. Основные разновидности жестов: коммуникативные; модальные; описательные. Просодические и экстралингвистические средства общения. Просодика. Экстралингвистическая система. Влияние скоростной речи. Такесические средства общения. Типы рукопожатий: доминирующее; покорное; равноправие. Похлопывание. Проксемические средства общения. Расстояния при общении: интимное; персональное; социальное; публичное. Ориентация и угол общения. Кинесика и этикет в ситуации знакомства: рукопожатие, поза и взгляд, жесты, улыбка. Кинесика и этикет в ситуации беседы: язык позы, поза и субординация, дистанция в общении, мимика, язык взгляда, язык жестов. Техника «отзеркаливания». Кинесика и этикет в конфликтной ситуации. Техники нейтрализации негативных кластеров жестов. Кинесика и этикет при выступлении. Этнокультурные особенности кинесики. Интернациональные жесты.

Тема 3.3. Культура письменной речи и административный речевой этикет

Официально-деловой стиль речи. Официальная переписка. Административный речевой этикет. Особенности языка служебных документов. Языковые клише. Деловой штамп. Устаревшая терминология. Тавтология. Частные особенности деловых бумаг. Элементы речевого этикета в деловой переписке. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера. Эмоционально-этикетные слова. Виды деловых писем: гарантийное письмо, сопроводительное письмо, письмо-просьба, письмо-напоминание, письмо-извещение, письмо-благодарность, письмо-поздравление. Содержание официально-деловых писем. Реакция

на полученную корреспонденцию. Особенности международной деловой переписки. Визитная карточка, ее оформление и правила использования. Этикет оформления визитной карточки. Составление личных деловых бумаг: заявление, резюме, характеристика. Этикет в сети Интернет и в локальных компьютерных сетях.

Модуль 4: Этикет деловых мероприятий и профессиональной среды

Тема 4.1. Этикет деловых переговоров

Переговоры. Семь принципов ведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Модели переговоров как формы делового общения в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, французский стиль, английский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль. Тактика проведения переговоров. Подготовка к переговорам. Процесс ведения переговоров. Спор. Разновидности и методы спора. Методы аргументации. Уловки в споре. Культура делового спора. Анализ результатов переговоров.

Тема 4.2. Этикет официальных деловых мероприятий: приемов, банкетов, презентаций

Деловой прием как средство достижения профессиональных целей в сфере сервиса. Виды приемов: «бокал шампанского», «завтрак», «коктейль», «а ля фуршет», «обед», «обед-буфет», «ужин», «кофейный (чайный) стол», «барбекю». Приход на прием и уход с приема. Приветствие. Представление. Рассадка за столом. Составление меню. Оформление помещения для приема. Беседа. Одежда на приемах. Презентации. Этикетные нормы проведения презентаций.

Тема 4.3. Этикет костюма делового человека

Внешний облик делового человека. Имидж. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды. Понятие стиля. Требования к одежде делового человека. Гардероб женщины: костюм, платье, обувь, аксессуары (платки, сумочки, перчатки, украшения и др.). Прическа и макияж деловой женщины. Гардероб мужчины: костюм, пиджак, брюки, рубашки, туфли, галстуки, перчатки. Аксессуары мужской одежды: очки, запонки, часы, ручки, портфели. Мода и деловой стиль. Современные тенденции в деловой одежде.

Тема 4.4. Этические нормы организации предметно-пространственной среды офиса.

Предметно-пространственная среда как объект эргодизайна. Характеристики офиса, влияющие на имидж учреждения: расположение и внешний вид (цветовая гамма интерьеров), микроклимат, оформление помещений для посетителей и персонала, наличие и расположение оборудованных рабочих мест и техническое обеспечение оперативной деятельности, информация для потребителей, экология офиса, безопасность, удобство клиента, оформление витрины, мебель, внимательное и уважительное отношение к клиенту. Роль предметно-пространственной среды учреждения в организации делового общения служащих и посетителей.

4.3. Планы практических и семинарских занятий

СЕМИНАР: ЭТИКА БИЗНЕСА

Основные вопросы:

1. Основные категории этики.
2. Профессиональная этика: сущность классификация, функции.
3. Этичное отношение к труду в российской, западной и восточной традициях.
4. Принципы этики современного бизнеса в России и в мире.
5. Профессиональные этические кодексы

6. Корпоративная культура и корпоративные этические кодексы: аргументы «за» и «против».

Контрольные вопросы и задания.

1. Каковы основные категории универсальной и профессиональной этики?
2. Какие социальные функции профессиональной этики вы знаете?
3. Укажите, какие различия существуют между профессиональной и корпоративной этикой?
4. Что такое корпоративная солидарность? Каковы плюсы и минусы проявления «корпоративной солидарности» в современном бизнесе?
5. Как соотносятся в современном обществе благотворительность и принцип максимизации прибыли?
6. Опишите обычаи и нравы современного студенчества. Насколько они близки (далеки) от требований профессионального общения.

Самостоятельная работа

1. Проанализируйте объективные и субъективные трудности реализации этических принципов при ведении дел в современной России и оцените значение факторов, определяющих сегодня возможность соблюдения этических норм в российском предпринимательстве:

- 1.1. разумная налоговая политика;
- 1.2. четкое и стабильное правовое регулирование экономики;
- 1.3. ликвидация организованной преступности;
- 1.4. политическая стабильность в обществе;
- 1.5. профессионализм предпринимателей;
- 1.6. борьба с коррупцией;
- 1.7. образование широкого круга собственников, конкуренция;
- 1.8. надежная защита безопасности бизнеса со стороны государства;
- 1.9. равные условия для всех сфер бизнеса;
- 1.10. повышение правовой культуры предпринимателей;
- 1.11. формирование корпоративной этики предпринимателей;
- 1.12. формирование в обществе положительного имиджа предпринимательства;
- 1.13. обучение бизнесу, его этическим основам, пропаганда экономической культуры;
- 1.14. широкая вовлеченность страны в мировые экономические процессы;
- 1.15. патриотизм предпринимателей.

2. Каким образом принятая в 1997 году национальная программа «Российская деловая культура» может помочь в преодолении трудностей реализации этических принципов ведения бизнеса в России?

3. Проанализируйте, как идеи, заложенные в 1912 году в документе «Семь принципов ведения дел в России» трансформировались в современном этическом кодексе «Двенадцать принципов ведения дел в России». В чем состоит преемственность последнего? На основе сравнительного анализа этих двух документов определить перспективы развития трудовой морали в будущем.

4. В документе «Правила деловой этики для сотрудников P&G во всех странах» есть раздел, оговаривающий информирование сотрудниками руководства компании о нарушениях положений кодекса. Как вы считаете, противоречит ли содержание этого раздела нормам универсальной этики? Обоснуйте свой ответ.

Из «Правил деловой этики для сотрудников P&G во всех странах»

Информирование о нарушениях

Каждый работник обязан оберегать престиж и честное слово P&G. Если вы считаете, что какой-либо сотрудник компании (включая работающих неполный рабочий день и временных сотрудников), консультант или работающий по контракту нарушает закон или принципы деятельности P&G, вы обязаны довести это до сведения вашего ру-

ководства. Если по какой-либо причине вы не желаете обсуждать этот вопрос с вашим руководством, то вам необходимо обратиться: а) в отдел безопасности компании; б) к любому руководящему сотруднику отдела по работе с персоналом или в) к любому юристу P&G.

При желании сохранить анонимность вы можете позвонить по нашему бесплатному телефону «Горячая линия P&G». Все бесплатные телефонные линии работают круглые сут-ки, и звонки принимаются внешней организацией (указывается название). Для того, чтобы выйти на нее, необходимо сначала вызвать оператора AT&T. Номер AT&T для вашего рабо-чего места ... (указывается для каждого сотрудника). После соединения попросите оператора набрать ... телефон внешней организации. Если вы желаете сохранить анонимность, то мо-жете не называть свою фамилию. Однако, мы просим вас предоставить достаточно инфор-мации для проведения действенного расследования по вашему сообщению.

Если вы считаете нужным назвать себя при сообщении о каких-либо действиях, кото-рые, по вашему мнению, имеют противоправный характер, то вам необходимо помнить, что в компании категорически запрещены любые запугивания или преследования со стороны руководителей или коллег. Естественно, если вы сами нарушили какой-либо закон или принцип деятельности компании, то несете личную ответственность за свои действия.

ПРИМЕЧАНИЕ: Из раздела Соблюдение сотрудниками P&G законов и правил деловой этики и поведения.

5. Изучите фрагмент из кодекса деловой этики компании Hewlett-Packard), касающийся взаимоотношений между работниками внутри коллектива. Как вы думаете, можно ли применить описанные в нем этические нормы к вашей студенческой группе? Какие нормы кажутся вам наиболее противоречивыми?

Из кодекса деловой этики компании Hewlett-Packard

10.2 Отношения между работниками

Основополагающие ценности HP – доверие и уважение к личности. HP убеждена, что многообразие и вовлечение являются ключом креативности, внедрения инноваций и целеустремленности. Компания ожидает, что вы будете стремиться воплощать эти ценности в жизнь и способствовать их развитию. Вам следует выполнять все требования закона в том, что касается построения отношений с другими работниками.

Отказ от дискриминации и домогательства. HP приняла на себя обязательство обеспечивать поддержание рабочей обстановки, в которой нет места дискриминации и домогательствам. Вам необходимо строить свои отношения со всеми лицами, с которыми вы вступаете в контакт, а также с коллегами, другими работниками и гостями HP на основе уважения. Неприемлемыми являются какие-либо комментарии или манера поведения, кото-рые ущемляют кого-либо по расовому признаку, цвету кожи, вероисповеданию, религии, полу, национальному происхождению, сексуальной ориентации, возрасту, инвалидности и уничижают достоинство и чувства такого лица.

Неправомерное поведение. Неправомерное поведение определяется как действие, не соответствующее закону или наносящее вред, совершенное с участием или затрагивающее HP и ее работников. Помимо прочего к такому поведению относятся нарушения положений настоящего Кодекса деловой этики: кража, фальсификация учетных записей, употребление запрещенных законом наркотиков, несанкционированное употребление алкогольных напит-ков, насилие, сексуальные домогательства, ношение оружия и нарушение субординации. Если работник совершил проступок, он будет немедленно уволен. См.также: Правила и Процедуры HP относительно сотрудников.

Безопасность и охрана данных. От вас ожидается соблюдение применимого законо-дательства и правил HP в области обеспечения безопасности и соответствующих тре-бований по охране труда. См.также Занятость в HP: вопросы охраны здоровья, безопасности и надежности. HP берет на себя обязательства по защите ваших персон-альных данных.

СЕМИНАР: ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Основные вопросы:

1. Нравственные качества работника сферы гостеприимства
2. Профессионализм – основа профессиональной этики.
3. Этика партнерских отношений в сфере гостеприимства.
4. Управленческая этика. Стили управления.
5. Правила корректирующего поведения руководителя.
6. Профессиональные кодексы этики и особенности этического кодекса в сфере гостеприимства

Контрольные вопросы и задания.

1. Каковы особенности профессиональной этики специалиста в сфере гостеприимства?
2. Утверждается, что для специалиста сервисных отраслей отсутствие положительных нравственно-этических качеств является достаточным основанием для заключения об их профессиональной непригодности. Согласны ли вы с этим утверждением? Обоснуйте ответ.
3. Профессиональная этика является и причиной и следствием высокого уровня профессионализма. Докажите и проиллюстрируйте на примерах данное утверждение.
4. Приведите примеры соблюдения и нарушения принципа честности бизнеса в разных сферах экономики.
5. Какие современные тенденции развития общества необходимо учитывать при разработке кодексов профессиональной этики в сфере гостеприимства?

Самостоятельная работа

1. На основе анализа профессиограмм профессий, используя собственные представления о специфике будущей профессиональной деятельности, составьте моральный «портрет» специалиста, работающего в сфере гостеприимства.
2. Изучите документ «Принципы ведения бизнеса» Круглого стола Ко, принятый в 1994 г. в швейцарском городке Ко лидерами бизнеса Японии, Западной Европы и США. На основе имеющегося теоретического материала смоделируйте свой вариант профессионального этического кодекса с учетом особенностей направления «Гостиничное дело». В качестве помощи в решении этого вопроса можно воспользоваться следующей схемой, которая отражает основные пункты раскрытия темы с учетом специализации:
 - Дело (мотивация, цели, средства, профессия, «Я» в деле);
 - Другие люди (партнеры, клиенты, сослуживцы, социальные группы);
 - Общество (государство, чиновники, законы, общественное мнение);
 - Природа (экологические проблемы мира, региона, страны, экология культурно-исторического наследия).
3. На основе Этического кодекса программиста, используя в качестве примеров корпоративные кодексы различных зарубежных и российских компаний, составьте модель корпоративного кодекса российской компании, работающей в сфере информационных технологий.

СЕМИНАР: ЭТИКЕТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Основные вопросы:

1. Понятие этикета. Деловой этикет.
2. Национальные особенности этикета.
3. Этикетные ситуации. Обязанности мужчин и привилегии женщин.
4. Культура поведения:
 - на улице;

- в ресторане;
 - в театре; на выставке;
 - в транспорте;
 - в гостях.
5. Столовый этикет:
 - сервировка стола;
 - правила подачи блюд,
 - поведение за столом.

Контрольные вопросы и задания.

1. Понятие и структура современного этикета.
2. Каковы основные принципы делового этикета?
3. Какие национальные особенности этикета вы знаете?
4. Как вы понимаете принципы «непринужденности» и «консерватизма» в деловом этикете? При каких условиях эти принципы не противоречат друг другу?
5. Проверьте свое знание правил поведения в этикетных ситуациях, ответив на вопросы теста.
6. С помощью теста, оцените свои знания столового этикета.

Самостоятельная работа.

1. Изучите самостоятельно тему «Национальные особенности этикета». Подготовьте сообщение по изученной теме.
2. Напишите сочинение-самоанализ «Нормы этикета в моей жизни».
3. Проведите маленький эксперимент. В течение дня попробуйте строго соблюдать все известные вам правила столового этикета. Объективно оцените преимущества и недостатки «жизни по правилам».

Ключевые понятия:

Этикет, этикетные нормы, хорошие манеры, вежливость, тактичность, этикетная ситуация, придворный этикет, дипломатический этикет, воинский этикет, общегражданский этикет, правила поведения, приветствия, приглашения, подарки, сервировка стола, столовые приборы, правила подачи блюд, правила сочетания блюд, поведение за столом.

СЕМИНАР: ОБЩЕНИЕ

План семинарского занятия:

1. Общение и его структура:
 - коммуникативная сторона общения;
 - интерактивная сторона общения;
 - перцептивная сторона общения.
2. Функции общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте роль общения в жизни общества и отдельного человека. Попробуйте самостоятельно подобрать примеры, раскрывающие смысл каждой из функций общения.
2. Назовите цель и специфические черты каждого вида общения.
3. От чего зависит статус личности в группе и можно ли его целенаправленно изменить?
4. Что следует понимать под психологическим климатом в коллективе и от чего он прежде всего зависит?
5. Психолог А. В. Петровский утверждает, что «социально-психологический облик группы первичен, черты ее лидера вторичны». Можно ли безоговорочно согласиться с данным утверждением?
6. Возможно ли бесконфликтное общение?

Самостоятельная работа

Практический материал:

Задание № 1. Выберите правильный ответ из предложенных.

1. Социальные роли связаны со следующими факторами:
 - а) социальным положением человека;
 - б) поведением, которого ждут от человека члены группы;
 - в) статусом человека в группе;
 - г) фактическим поведением человека;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
2. Интерес к другому человеку можно выразить следующими невербальными средствами:
 - а) помещенными на бедра руками;
 - б) пронзительным голосом;
 - в) пристальным взглядом, устремленным на собеседника;
 - г) слегка дотрагиваясь до него руками;
 - д) вторгаясь в его личностное расстояние;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.
3. Склонность объяснять все поведением человека на основе тех качеств, которые, на наш взгляд, являются у него главными, называется эффектом:
 - а) первичности;
 - б) новизны;
 - в) плацебо;
 - г) Пигмалиона;
 - д) стереотипа;
 - е) бумеранга;
 - ж) все ответы верны;
 - з) все ответы неверны.
4. Выберите утверждения, характеризующие стереотипы:
 - а) представляют собой обобщение нашего личного опыта;
 - б) укрепляются при тесном общении с группой людей, относительно которой они выработаны;
 - в) всегда являются предубеждением;
 - г) являются результатом родительского внушения;
 - д) с трудом меняются после подросткового возраста;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.

Задание №2. Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967 г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в нище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.

2. Попав в плен в Германии, Кристофер Берни в течение 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему удалось пронести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рода эмиссаром реального мира.

3. Овцы, которые держатся стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатлевается в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей собственной мате-

рю, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других...

Задание № 3. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался - каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание №4. Поясните, пользуясь приведенным примером, как ситуация общения «задает», «навязывает» выбор определенных средств общения.

«Мужчины, а тем более женщины должны чувствовать себя в согласии с окружающей средой. Мне безразлично, в чем быть, в смокинге или в костюме, но я чувствовал бы себя крайне неловко, придя на ужин во фраке и увидев остальных мужчин в пиджаках. Я сумел бы преодолеть неловкость, но все же я чувствовал бы себя много лучше, последовав общему правилу. Слабость? Разумеется. Но она естественна в человеке».

«Короткое или длинное платье?» - спрашиваете вы, когда вас приглашают на ужин. И вы правы. Правило должно быть. Не ради того, чтобы убить оригинальность, но чтобы заявить ее. Подлинная оригинальность возможна и внутри правила» (А. Моруа).

Задание №5. Ниже приведен список утверждений. Оцените их с точки зрения правильности.

1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций.
2. В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
3. Взаимное влечение двух людей определяется главным образом внутренними качествами каждого из них.
4. Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.
5. Эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие качества, гармонирующие с этим качеством.
6. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
7. Стереотип - это сравнительно объективное представление о группе людей, с которой у нас были ограниченные контакты.
8. Установки «выкристаллизовываются» в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.

9. В случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.

10. Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.

Задание №6. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений.

1. Вы считаете, что мимика и жесты это:

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) предательское проявление нашего самосознания;

г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов является:

а) более выразительным;

б) менее выразительным;

в) более сложным;

г) более многозначным;

д) более индивидуальным;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

а) качание головой из стороны в сторону;

б) кивок головой вверх-вниз;

в) когда морщат нос;

г) когда поднимают вверх указательный палец;

д) когда хмурят лоб;

е) когда подмигивают;

ж) когда улыбаются;

з) все ответы верны;

и) все ответы неверны.

4. Наиболее «выразительными» частями тела является:

а) ноги;

б) руки;

в) пальцы;

г) плечи;

д) кисти рук;

е) ступни;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

5. Наиболее «информативной» частью человеческого лица является:

а) лоб;

б) глаза;

в) губы;

г) брови;

д) нос;

е) уголки рта;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на:

а) одежду;

б) походку;

в) внешность;

- г) осанку;
- д) манеры;
- е) речь;
- ж) деятельность;
- з) все ответы верны;
- и) все ответы неверны.

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) комплексе неполноценности;
- г) сосредоточенности;
- д) шизоидной акцентуации;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него:

- а) злой взгляд;
- б) взгляд исподлобья;
- в) низкий лоб;
- г) бегающие глаза;
- д) циничная ухмылка;
- е) шишковатый череп;
- ж) руки с наколками;
- з) бритая голова;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина:

- а) будет раскачивать на ноге туфельку;
- б) засунет руки в передние карманчики тесно облегающих ее джинсов;
- в) будет посасывать дужки своих очков;
- г) обхватит себя обеими руками;
- д) будет встряхивать волосами;
- е) обхватит пальцами свой подбородок;
- ж) сядет, подобрав одну ногу под себя;
- з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

10. Большинство используемых жестов и поз:

- а) передаются из поколения в поколение;
- б) заучены с детства;
- в) подсмотрены у других и заучены;
- г) заложены в человеке от природы;
- д) имеют национально-культурную специфику;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

Задание №7. Американский психолог Джейн Темплтон в статье «Как продавец может узнать, что у покупателя на уме» пишет:

«Если глаза возможного покупателя смотрят вниз, а лицо он отворачивает в сторону, - вам откажут. Напротив, если клиент искренне, а не механически улыбается, а его подбородок выставлен вперед, то он, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если его взгляд встречается на несколько секунд с вашим и он одновременно улыбается легкой улыбкой, то он склонен принять ваше предложение. И наконец, если он чуть опускает голову и по лицу скользит улыбка, будьте уверены - покупка действительно будет сделана».

Как психологически расшифровать эти указания? Можно ли напрямую воспользоваться этой инструкцией при продаже товаров?

Задание № 8. Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов.

1. Механизм социального восприятия членами группы друг друга - это:

- а) социально-психологическая рефлексия;
- б) каузальная атрибуция;
- в) идентификация;
- г) «внутригрупповой фаворитизм»;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

2. Процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другим называется:

- а) идентификация;
- б) стереотипизация;
- в) конформизм;
- г) идиосинкразический кредит;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

3. Процесс приписывания причин, объясняющих поведение другого человека, - это:

- а) физиогномическая редукция;
- б) каузальная атрибуция;
- в) социальная перцепция;
- г) групповая идентификация;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

4. Эмоциональное проникновение во внутренний мир другого человека, сопереживание ему - это:

- а) каузальная атрибуция;
- б) рефлексия;
- в) фрустрация;
- г) эмпатия;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

Темы для рефератов:

- 1. Психология невербального общения.
- 2. Оптимизация процесса общения.
- 3. Преодоление коммуникативных барьеров в общении.
- 4. Механизмы социальной перцепции.

СЕМИНАР: ИДЕНТИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ (ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ)

Цель занятия: Развитие навыков идентификации конфликтов.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персо-

нала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание,

объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

СЕМИНАР: ГРУППОВЫЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ (ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ)

Вопросы для предварительного обсуждения:

1. В каком соотношении находятся межличностные и групповые конфликты?
2. Какие мотивы называются внешними, а какие внутренними?
3. Какие мотивы побуждают групповые конфликты?
4. Какова психологическая причина группового конфликта?
5. Какова причина организационного конфликта?
6. Что включает в себя понятие динамики конфликта?
7. Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта.
8. Каковы конструктивные решения межгруппового конфликта?
9. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
10. Приведите примеры сотрудничества как универсального способа предупреждения конфликтов

Интерактивное занятие «Конфликтные ситуации»

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности.

Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Студентам также предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе трансактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки

Упражнение 1

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно трансактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

СЕМИНАР: ПРОГНОЗИРОВАНИЕ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения:

- 1.Что включает в себя понятие динамики конфликта?
- 2.Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта.
- 3.Каковы конструктивные решения межгруппового конфликта?
- 4.Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?.
- 5.Приведите примеры сотрудничества как универсального способа предупреждения конфликтов?

Практические задания

Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки (упражнения 1 и 2 взяты из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 269).

Упражнение 1

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

СЕМИНАР: КУЛЬТУРА УСТНОЙ РЕЧИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Основные вопросы:

1. Культура речи. Основные категории.

2. Беседа. Тематика деловой беседы.
3. Интонация в деловом общении.
4. Речевой этикет. Формулы речевого поведения.
5. Этикет телефонного разговора.

Контрольные вопросы и задания:

1. Какие темы, кроме собственно деловых, можно затрагивать в деловых беседах? Какие темы являются запретными?
2. Дайте развернутые характеристики умению говорить и умению слушать в деловом общении.
3. Каковы этикетные формулы обращения к незнакомому человеку
 - женщине;
 - мужчине.
4. Опишите процедуру представления и знакомства в следующих ситуациях:
 - Вы знакомитесь с руководителем учреждения, в которое были приняты на работу;
 - Вы знакомитесь с соседом (соседкой) по купе в поезде.
5. Каковы основные правила комплимента в деловом общении?
6. Разыграйте ситуации в парах:
 - Вы просите стоящего рядом пассажира в транспорте чуть-чуть подвинуться;
 - Вы просите клиента подождать, пока Вы выясните важный для него вопрос.
7. Сформулируйте фразы согласия в следующих ситуациях:
 - Вас пригласили на презентацию фирмы;
 - Вас просят принять участие в благотворительной акции.
8. Коллега просит вас задержаться вечером на работе и помочь составить срочный отчет. У вас вечером очень важная встреча. Сформулируйте несколько фраз отказа, используя «смягчающие» средства.
9. У вашего коллеги неприятности. Найдите слова утешения и сочувствия, используя речевые клише.
10. Проверьте свои знания правил этикета телефонных переговоров, ответив на вопросы теста

Тест «Этикет телефонных переговоров»

- 1) Подняв телефонную трубку, Вы скажите:
 - a) «Говорите»;
 - b) «Да»;
 - c) «Слушаю» (Вас);
 - d) назовете свою фирму и затем «Добрый день»;
 - e) назовете свою фирму и себя (фамилию или должность);
 - f) назовете фирму, отдел, фамилию.
- 2) Спрашивают отсутствующего коллегу, ваши ответы:
 - a) «Его нет»;
 - b) «Он вышел, перезвоните через полчаса»;
 - c) «Чем я могу помочь?»;
 - d) «Что ему передать?»;
 - e) «Он вышел. Вы можете оставить свой номер телефона?»
- 3) До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?
 - a) до третьего звонка;
 - b) до четвертого-пятого звонка;
 - c) до шестого-седьмого звонка.
- 4) Какой ответ предпочтительнее:
 - a) «Могу ли я Вам помочь?»
 - b) «Чем я могу вам помочь?»
- 5) Если не можете ответить на вопрос сразу, то говорите:
 - a) «Подождите у телефона, я схожу выясню»;

- b) «Пожалуйста, перезвоните через...».
- 6) Вам приходится «вытягивать» из клиента информацию. Какое вопросительное слово не рекомендуется использовать при расспросах?
- что?
 - почему?
 - когда?
 - где?
 - как?
- 7) Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать:
- «Для Вас имеет смысл...»;
 - «Вы должны...»;
 - «Лучше всего Вам...».
- 8) Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете:
- «Не в курсе...»;
 - «Я не знаю...»;
 - «Хороший вопрос. Я попробую уточнить для Вас...»;
 - «Позвоните... (такому-то)»;
- 9) Клиент обратился с просьбой, которую Ваша фирма не может выполнить:
- «Мы не можем этого сделать»;
 - предлагаете то, что можете вы;
 - «Оставьте свой телефон».
- 10) Вам приходится звонить повторно:
- «Это опять ... (такой-то);
 - назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение.

Самостоятельная работа

1. Изучите самостоятельно приемы активного слушания и таблицу с анализом примера их использования. Для каждой из реплик, приведенных ниже, создайте подобную таблицу. В ней напишите варианты ответных реплик, используя каждый из приемов активного слушания:

- «Моя семья приобрела в вашей фирме путевку в Египет. Но теперь мой муж отказывается ехать из-за срочной работы. Мы можем отказаться от путевки?»
- «У меня в офисе 10 работников и всего два компьютера. Как я могу организовать работу подчиненных в таких условиях?»
- «Мы только что с детьми осмотрели номер в вашей гостинице. Мы его бронировали заранее, но жить там не хотим. У вас есть еще свободные номера?»
- «Я заказал блюдо, которое вы мне посоветовали, но когда я попробовал, то понял, что его есть невозможно»
- «Мне бы очень хотелось сделать праздник для ребенка незабываемым. Ему исполняется 10 лет, он хочет пригласить много друзей. Ваш ресторан близко от нашего дома».

Приемы активного слушания

Приемы	Цель	Как сделать	Примеры
поощрение	1. Выразить интерес 2. Поощрить другого человека говорить	- не соглашайтесь, но и не спорьте - используйте нейтральные слова, интонацию	«да-да...» «Я вас слушаю...» «Очень интересно» «Не могли бы вы рассказать мне об этом больше?»
дословное или близкое к тексту повторение слов собеседника	1. Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь 2. Проверить ваше понимание и вашу интерпретацию	- переспрашивайте, по-своему формулируя основные предложения и факты	«То есть вы утверждаете, что?» «Не так ли?» «Я вас правильно понял, что....?»
уточнение	1. Помочь вам прояс-	- задавайте вопро-	«Когда это случи-

	нить сказанное 2. Получить больше информации 3. Помочь говорящему увидеть другие аспекты	сы	лось?» «Что вы имеете в виду, говоря о?» «Что значит.....?»
выражение сопереживания	1. Показать, то вы понимаете, что может чувствовать другой человек 2. Помочь другому человеку оценить собственные чувства 3. Признать значимость чувств и переживаний собеседника	- показывайте, что вы понимаете чувства другого человека - признайте значимость проблем и чувств собеседника	«Вы, кажется очень расстроены?» «Мне кажется, вам не нравится эта работа?» «Я понимаю вашу радость по поводу....»
подведение итогов	1. Свести воедино важные факты и идеи 2. Создать основу для дальнейшего обсуждения	- заново сформулируйте основные идеи	«Так значит, этот вопрос является для вас второстепенным?» «Итак, подводя итог сказанному....»

Пример использования приемов активного слушания.

Реплика: «У меня и так очень большая нагрузка. А вы даете мне еще одно задание. Я каждый день возвращаюсь домой очень поздно»	
дословное или близкое к тексту повторение слов собеседника	- Я правильно понял – вы перегружены работой, и дополнительное задание еще больше увеличит вашу нагрузку?
уточнение	- Слишком большая нагрузка – это постоянное явление или вы перегружены только сейчас? - Вы считаете, что ваша нагрузка могла бы быть меньше? - У вас появились проблемы дома?
выражение сопереживания или понимания	- Я понимаю, что вам трудно. - Вы расстроены из-за того, что к вам не справедливы?
подведение итогов	- Итак, вас не устраивает ваша нагрузка. Что вы сами могли бы предложить, чтобы разрешить ситуацию?

2. Составьте план телефонного разговора, отражающий ваши вопросы и прогнозируемые ответы собеседника, в следующих ситуациях:

- Вам необходимо забронировать номер в гостинице;
- Вы звоните по объявлению о вакансии менеджера туристической фирмы с целью устроиться на работу;
- Вам нужно заказать столик в ресторане для проведения деловой встречи.

СЕМИНАР: КУЛЬТУРА ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ И АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Основные вопросы:

1. Речевой этикет в деловой переписке.
2. Деловые бумаги.
3. Виды деловых писем.
4. Структура делового письма.
5. Международная переписка.
6. Этикет оформления визитной карточки.
7. Виртуальный этикет.

Контрольные вопросы и задания.

1. Каковы характерные черты официально-делового стиля речи?
2. Как вы думаете, почему речевые клише и штампы допустимы и желательны в официальной переписке, а в неофициальной нежелательны.
3. Используя стандартные фразы деловой переписки и строго соблюдая законы структурирования делового письма выполните следующие задания:
 - составьте текст поздравительной новогодней открытки для клиентов вашего предприятия сферы социально-культурного сервиса и туризма;
 - официально пригласите друзей на свой День рождения (письменно);
 - составьте гарантийное письмо, в котором вы гарантируете потенциальному клиенту качество предоставляемых вашей фирмой услуг;
 - известите делового партнера (в письменном виде) о проведении вашей фирмой презентации нового продукта (например, о начале работы с новым туристическим маршрутом);
 - официально поблагодарите спонсора за оказании финансовой помощи вашей фирме.

Стандартные фразы деловой переписки.

Начало письма

Мы получили Ваше письмо от...	В связи с нашим письмом от ... и в подтверждение телеграммы от ...
Благодарим за письмо от...	Пожалуйста, примите наши извинения за ...
Ваше письмо с приложением (с указанием, просьбой о...) рассмотрено	Приносим извинения за некоторую задержку с ответом на наше письмо ...
В ответ на Ваше письмо от ...	Мы с сожалением узнали из вашего письма от ..., что ...
В подтверждение нашего (их) телефонного разговора...	К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу о...
Ссылаясь на наше письмо от ... сообщаем, что	Мы с удивлением узнали из вашего телекса...
Вновь ссылаясь на ...	Дело в том, что...
В дополнение к нашему письму от ...	В сложившихся обстоятельствах...
Мы вынуждены напомнить вам, что ...	По нашему мнению...
Имеем удовольствие предложить Вам...	В соответствии с Вашей просьбой...
Вам, несомненно, известно, что..	Очевидно, вам известно, что...
Рады сообщить Вам, что...	Предлагаем копию письма по поводу...
К сожалению, вынуждены напомнить Вам, что...	Просим принять во внимание (учесть), что
Ставим вас в известность...	Доводим до вашего сведения...

Связующие элементы письма

Мы выражаем уверенность в том, что...	Мы хотели бы заверить вас...
Мы совершенно уверены...	Будем признательны за быстрое выполнение нашего заказа...
Считаем необходимым (важным, целесообразным) отметить...	В случае задержки в поставках (в уплате) ...
Помимо вышеуказанного...	Мы испытываем затруднения с ...
В дополнение к вышеуказанному...	Необходимо признать, что...
Мы были бы рады иметь возможность...	Мы до сих пор не получили ответа...
Пользуясь возможностью напомнить, что...	Мы не согласны с вашей точкой зрения по следующим причинам...
Само собой разумеется...	В случае вашего отказа...
Обращаем Ваше внимание на тот факт, что ...	В случае неуплаты...
Ввиду вышеизложенного...	Во избежание задержки в ...
В связи с этим...	В соответствии с прилагаемым контрактом...
В связи с Вашей просьбой...	Далее вы пишете...
В связи с вышеизложенным ...	Более того ...
В противном случае, мы будем вынуждены...	Тем не менее...
Что касается Вашей просьбы...	В первую очередь...
По получении письма просим выслать подтверждение...	Фактически

Выражения, используемые в конце письма

Мы будем признательны за быстрый ответ	Надеемся получить ваш ответ в ближайшем будущем
Просим обращаться к нам, если вам потребуется помощь (содействие)...	Просим сообщить нам как можно скорее (в ближайшем будущем)
Заверяем вас, что мы незамедлительно свяжемся с соответствующими организациями	Ожидаем Вашего согласия (одобрения, подтверждения)...
Заверяем Вас, что мы предпримем срочные меры для исправления создавшегося положения	Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество...
Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной	Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества

Структура делового письма

Структура текста	Речевые конструкции
1. Заголовок	Заголовок обычно начинается с предлога «О» или «Об» и кавычками не выделяется Например: О бронировании номера
2. Обращение - допустимо использование прилагательных; - в коммерческой переписке, когда не предполагается конкретное лицо, обращение не предусмотрено; - стандартное обращение;	Называется должность адресата, фамилия, имя, отчество. Уважаемый (должность)... Дорогой...(к знакомому адресату). Господин, Господа!

<p>3. Основная часть а) повод для письма б) конкретные предложения, просьба, рекомендация или ответная реакция на предложения партнера: Согласие (несогласие), встречная просьба или предложение</p>	<p>Рады сообщить Вам... Информируем Вас о том ... Просим рассмотреть вопрос... (подтвердить заказ, сообщить о решении...) К сожалению, мы не можем принять... Со своей стороны, хотели бы попросить Вас...</p>
<p>4. Заключение выражение надежды на ответ, на положительное решение вопроса, выражение признательности, предложения, что переписка будет продолжена, уверения в уважении.</p>	<p>Надеемся получить ответ в ближайшее время... Ожидаем вашего согласия. Заранее благодарны... С уважением...</p>
<p>5. Приложение Если к письму есть приложение, то отметка о нем проставляется в левом нижнем углу письма. С красной строки начинается слово «Приложение». Справа приводится перечень прилагаемых документов с указанием количества экземпляров и листов. Каждое название располагается на отдельной строке. Если наименование приложения приводится в тексте письма, то в отметке указывается лишь количество листов и экземпляров.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Протокол совещания по вопросам финансовой деятельности фирмы на 10 л. в 1 экз. 2. Перечень мер стабилизации экономического положения фирмы на 3 л. в 1 экз. <p>Приложение: на 5 л. в 3 экз.</p>
<p>6. Подпись В состав подписи входит наименование должности и звания. Инициалы ставятся перед фамилией. В письмах, связанных с финансово-кредитными вопросами, ставится подпись главного бухгалтера. Иногда необходимо подписать письма несколькими должностными лицами, занимающими одинаковые должности. Тогда подписи располагаются на одном уровне.</p>	<p>Директор АО (подпись) И.П. Карпов</p> <p>Главный бухгалтер (подпись) С.Е. Вайтич</p>
<p>Директор акционерного общества «Феникс» (подпись) М.С. Кулик</p>	<p>Директор фирмы «Сталкер» (подпись) А.Я. Иванов</p>
<p>При отсутствии должностного лица, письмо подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель</p>	<p>И.О. директора фирмы «Селена» (подпись) И.П. Яковлев Зам. директора фирмы «Заря» (подпись) Н.И. Петров</p>
<p>7. Отметка об исполнителе Автор отвечает за юридическую сторону письма, а исполнитель – за техническую. Отметка об исполнителе включает в себя фамилию составителя и служебный телефон. Отметка помещается на лицевой или обратной стороне письма слева в нижнем углу.</p>	<p>Викторова 227 35 24</p>

4. Напишите стандартное заявление о приеме на работу (на должность порттье).

Самостоятельная работа.

1. Изучите самостоятельно тему «Особенности международной переписки». Подготовьте доклад на эту тему. На изучаемом вами иностранном языке известите делового партнера (в письменном виде) о проведении вашей фирмой презентации нового продукта (например, о начале работы с новым программным обеспечением);
2. Разработайте дизайн-макет визитных карточек, представляющих вас в следующих ситуациях:
 - Вы – студент Университета управления «ТИСБИ»;
 - Вы – служащий вымышленного гостиничного предприятия, в котором Вам хотелось бы работать в будущем. На визитной карточке должны быть отражены Ваша предполагаемая должность и разработанная Вами в соответствии с профилем учреждения эмблема.
3. Напишите краткую автобиографию, используя стандартные клише деловой документации.
4. На основе автобиографии создайте резюме для приема на работу, воспользовавшись мастером стандартных резюме программы Microsoft Word.
5. Создайте макет электронного письма, в котором вы в виде вложенного файла отправляете потенциальному работодателю своё резюме. Как будет сформулирована тема данного письма? Каково содержание основной части письма?

СЕМИНАР: ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Основные вопросы:

1. Переговоры.
2. Модели и стратегии ведения переговоров .
3. Этапы переговорного процесса.
4. Искусство вести спор.
5. Методы аргументации.
6. Тактические приемы переговорного процесса.
7. Типы решений и критерии успешности переговоров.

Контрольные вопросы и задания.

1. Объясните смысл термина «переговоры» в контексте делового общения.
2. Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров? Сравните тактические приемы, используемые при позиционном торге, и приемы, ориентированные на конструктивные решения.
3. Дайте краткую характеристику этапам проведения переговоров.
4. Каковы основные методы аргументации?
5. Сформулируйте моральный кодекс спора.
6. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Свой ответ аргументируйте.
7. Какова роль имеющихся у сторон альтернатив переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?
8. Что такое переговорное пространство и какую роль оно играет в ведении переговоров?
9. Каково влияние различных типов решений на дальнейшие взаимоотношения участников переговоров?
10. Что является показателем успешности переговоров?

Самостоятельная работа.

Подготовьтесь к проведению деловой игры «Переговоры», используя рекомендации по ее организации и проведению

Ключевые понятия:

Переговоры, «позиционный торг», конструктивные переговоры, переговорный процесс, принципы ведения переговоров, стиль ведения переговорного процесса, организационный аспект переговоров, содержательный аспект переговоров, подготовка переговоров, аргументация, методы аргументации, тактические приемы переговоров, этапы переговоров, позиция, консенсус, компромисс, переговорное соглашение, альтернативное соглашение, BATNA, анализ результатов переговоров, переговорное пространство.

СЕМИНАР: ФУНКЦИОНАЛЬНО-РОЛЕВАЯ ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ»

Функционально-ролевая игра «Переговоры»

Игра этого сорта предполагает отработку навыков этики делового общения в переговорах как разновидности делового общения. Переговоры представляют собою такую форму делового общения, целью которой является урегулирование конфликта, достижение соглашения. Для отработки игры данного типа требуется прояснение некоторых особенностей переговорческой деятельности.

Распределение ролей в игре «Переговоры»

В переговорческом процессе выделяются явные и неявные его участники. К явным субъектам переговоров следует отнести тех, кто выступает в виде лиц, реализующих этот процесс. Это обычно лица, облеченные полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. За явным субъектом переговоров стоит авторитет. Таким авторитетом может быть общество, государство, совет и т.п. Формируя группу участников игры, необходимо предусмотреть то, что явные субъекты переговоров (переговорщики) должны обладать рядом достаточных характеристик. К ним относятся такие черты, как способность принимать решения в зависимости от изменившихся обстоятельств, тех или иных экспертных оценок и общего аналитического сценария переговоров.

Группа экспертов - группа неявных участников переговорческого процесса. Их задача дать оценочную экспозицию конфликта. На основе экспертных оценок явные субъекты переговоров принимают соответствующие решения. Экспертные решения должны носить практически предметный характер: такое-то действие ведет к следующему убытку, а такое-то действие - даст убыток на порядок выше и т. п.

Группа аналитиков - тоже неявные участники переговорческого процесса. Если эксперты дают описание конфликта в горизонтальной плоскости (в сиюминутной конъюнктуре), то аналитики в вертикальной: они выводят его историческую переменную, квалифицируют состояние и прогнозируют его развитие. На основе работы аналитиков и экспертов составляется сценарий переговоров.

В него включается формула переговоров (достижение того или иного результата, мера компромиссности, мера твердости позиции), фабула переговоров (определение сюжетной линии от завязки до разрешения конфликта), постановка переговоров (система проекций тех или иных этапов фабулы переговоров в конкретных переговорческих актах, их тактике и методике) и, наконец, социодрама переговоров, выражающаяся в рекомендациях поведенческого характера, управления и оптимизации поведенческих актов в рамках реализации цели.

Соответственно этому роли распределяются следующим образом:

1. Переговорщики - не менее 3 человек.
2. Экспертная группа - не менее 3 человек.
3. Группа аналитиков - не менее 3 человек.
4. Постановочно-сценарная группа - не менее 5 человек.

Это состав одной команды. Вторая команда имеет примерно такой же состав.

Подготовительный этап игры предполагает уяснение конфликта (спорного положения) и формирование исходных позиций.

Этап «Начало».

На этом этапе по заданию педагога одна из групп является активной, а другая пассивной. Активная группа стремится побудить пассивную группу для начала обсуждения спорного вопроса. Проще говоря, одна группа стремится усадить другую за стол переговоров. Для этой цели активная группа вырабатывает тактику «начала». В нее входят попытки заинтересовать своих оппонентов. Здесь могут практиковаться как не-лояльные методы (угрозы, давление, шантаж), так и лояльные методы. Активная группа ищет и демонстрирует общую цель, общую заинтересованность, аргументирует те возможные выгоды, которые будут после достижения взаимоприемлемой договоренно-

сти. С другой стороны, активная группа демонстрирует те нежелательные последствия, которые обязательно наступят, если переговоры не начнутся. Среди тактических приемов, которые использует активная группа, апелляции к разуму, к чувствам, к соответствующим конвенциям, историческим прецедентам и т. п. Используются приемы расслоения неуступчивой команды пассивных, попытки заинтересовать ее отдельных членов и т. п.

Тактика поведения пассивной команды - тактика сдерживания и выжидания. Она знает, что переговоры в конце концов начнутся (для этого и сформированы команды), но медлит с их началом. В этом промедлении она стремится выяснить меру заинтересованности другой команды, ее меру твердости и уступчивости, а также явные и неявные цели, которые она преследует. К тому же в своем упорстве она ожидает некоторых уступок со стороны активного партнера. Это тактика торгов и обе команды хорошо это понимают. Когда тактика маневров уступками приносит свои плоды в виде начала переговоров, команды приступают к составлению пакетов предложений.

На этой стадии участники игры создают совместный документ, называемый пакетом предложений. В него входят несколько статей. Одна из них - описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее в пакетах предложений прописываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным (иначе переговоры сорвутся, так и не начавшись). Умелое составление исходного пакета предложений может дать понять оппоненту, чем его партнер дорожит и чем он может поступиться в торгах. Более точно пакет предложений включает в себя следующие части:

1. Преамбула - в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.
2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.
3. Претензии к противной стороне. В этом перечне обязательно выделяются принципиальные претензии и второстепенные претензии. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые имеют обычно дополнения поясняющего характера: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.
4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Этап «Регламент»

На данном этапе участники игры вырабатывают регламент. Это представляет собою уже начавшийся переговорческий процесс. Регламент должен определить место, время, характер и упорядоченность переговоров. Выработка регламента означает достижение договоренности по ряду рабочих документов переговоров. Регламент в игре может включать в себя следующие части:

1. Преамбула регламента - констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров безусловно должны определяться взаимным соглашением.
2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.
3. Соглашение относительно участников переговорческого процесса, их полномочий, представительности.
4. Формулирование санкций, которые определяются как меры, следующие за нарушение регламента.
5. Диспозиция - согласование места и времени ведения переговоров.
6. Процедурные правила, упорядочивающие порядок обсуждения: порядок заслушивания сообщений, порядок введения экспертных оценок, порядок выступлений, порядок и очередность назначения председателя круглого стола и т. п.

Участники игры на данном этапе переговоров стремятся выработать ту или иную

формулу регламента. Для этой цели команды проводят закрытые совещания, на которых эксперты и аналитики аргументируют свои предложения переговорщикам. Кроме этого, проводятся предварительные раунды консультаций команд. Завершением данного этапа является принятие согласованного регламента.

Этап «Разногласия».

Это фаза переговоров, на которой участники игры обсуждают разногласия сторон. Обсуждение на этой фазе начинается с обсуждения исходных пакетов предложений. Методом обсуждения является метод предварительных раундов консультаций. Для этой цели проводятся встречи участников переговоров в виде свободного обсуждения, не связанного протоколом и регламентом. Обсуждение проводится в виде деловых бесед. Проводится столько предварительных раундов, сколько требуется для составления общего пакета предложений. В нем уже отсутствуют те претензии, которые не принимаются той или иной стороной.

Тактика обсуждения требует испытать твердость позиции оппонента и твердость собственной позиции. Дойдя до пределов твердости позиций, т. е. до тех предложений, которые не принимаются противной стороной ни под каким «соусом», стороны начинают маневрирование уступками. Пока средства понуждения противника принять то или иное предложение не исчерпаны, твердость позиции считается не предельной.

Этап «Решения».

На данном этапе началом служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

Этап «Соглашения».

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов.

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка протокола и соглашения тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

1. Договор - правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор может формулироваться (в зависимости от содержания переговорческого процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п. Это может быть договор о гарантиях, союзный договор, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.
2. Пакт - договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.
3. Конвенция - договор по отдельному вопросу.
4. Соглашение - договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.
5. Протокол - фиксация в кратко изложенном соглашении, договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.
6. Протокол о намерениях - соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус - лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.
7. Декларация и меморандум - торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.
8. Джентльменское соглашение - договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Каждый вид договора предполагает свою специфическую фабулу его достижения.

требования к одежде									
особенности рас- садки									
меню									
сервировка									
оформление при- ема									

Ключевые понятия:

Прием, светский прием, «бокал шампанского», «завтрак», «коктейль», «а ля фуршет», «обед», «обед-буфет», «ужин», «кофейный (чайный) стол», «барбекю», «black tie», «white tie», «платье для коктейля», время проведения приема, приглашение, принципы рассадки, схема рассадки, именная карточка, хозяева приема, главный гость, столовые приборы, меню, канапе, светская беседа, презентация, извещение о презентации.

СЕМИНАР: ЭТИКЕТ КОСТЮМА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Основные вопросы:

1. Имидж делового человека.
2. Одежда как элемент имиджа делового человека.
3. Элементы гардероба деловой женщины.
4. Прическа и макияж деловой женщины
5. Элементы гардероба делового мужчины.
6. Значение аксессуаров во внешнем имидже делового человека.
7. Современные тенденции в деловой одежде.

Контрольные вопросы и задания.

1. Каковы общие требования к внешнему виду делового человека?
2. Опишите компоненты имиджа делового человека?
3. Как вы понимаете термин «комплектарность» гардероба?
4. Перечислите основные отличия делового и классического стилей в одежде.
5. Каковы основные принципы подбора аксессуаров к деловой одежде?
6. Как вы думаете, противоречат ли правила делового этикета в одежде принципам творческого самовыражения личности?
7. Проверьте свои знания этикета внешнего вида делового человека, ответив на вопросы теста .

Самостоятельная работа.

1. Подберите себе базовый деловой гардероб для следующих ситуаций:
 - Вы приняты на работу на должность начальника отдела трансфера крупной туристической фирмы;
 - после окончания Университета управления «ТИСБИ» Вы приняты на работу на должность преподавателя университета;
 - Вы – менеджер по работе с клиентами небольшого транспортного агентства.
2. Заполните нижеприведенную таблицу, оценив каждый из факторов своего имиджа. Прокомментируйте свои оценки. Какие из факторов вы планируете совершенствовать и каким образом? Проранжируйте факторы имиджа по степени важности.

ранг	фактор имиджа	помеха	на равных с остальными	выше среднего уровня	первоклассная черта имиджа
	одежда (ваш собственный стиль)				
	навыки общения (письменные)				
	навыки общения (устные)				
	умение подать себя				
	знакомство с правилами хорошего тона				
	контакт глазами				
	рукопожатие				
	фигура				
	красота (физическое совершенство)				
	ухаживенность (волосы, кожа, руки и т.д.)				
	качество голоса				
	манеры				

СЕМИНАР: ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДМЕТНО-ПРОСТРАНСТВЕННОЙ СРЕДЫ ОФИСА

Основные вопросы:

1. Предметно-пространственная среда как объект эргодизайна.
2. Характеристики офиса как факторы имиджа учреждения.
 - расположение и внешний вид;
 - микроклимат;
 - оформление помещений для посетителей и персонала;
 - наличие и расположение оборудованных рабочих мест;
 - техническое обеспечение оперативной деятельности;
 - информация для потребителей;
 - экология офиса;
 - безопасность;
 - удобство клиента;
 - оформление витрины;
 - офисная мебель.
3. Организация пространственной среды в соответствии с принципами проксемики делового общения.
4. Организация рекламной деятельности как элемент имиджа компании.

Контрольные вопросы и задания.

1. Каковы основные эргономические принципы организации предметно-пространственной среды офиса?
2. Какие характеристики офиса являются важными факторами имиджа?
3. Опишите основные принципы предоставления информации потребителям в офисе?
4. Какими способами обеспечивается комфорт для клиентов?
5. Какие принципы проксемики в деловом общении вам известны?
6. Какие дистанции общения приемлемы в деловом общении?
7. Как вы понимаете смысл термина «экология офиса»? Каковы основные принципы организации офисного пространства в соответствии с экологическими требованиями?

Самостоятельная работа.

1. Изучите самостоятельно тему «Цветовая гамма офиса как элемент эргодизайна». Подготовьте сообщение по изученной теме.
2. Сделайте несколько фотографий любого гостиничного предприятия. Оцените организацию предметно-пространственной среды помещения, сформулируйте рекомендации по ее оптимизации.
3. Разработайте макет эмблемы вымышленного учреждения сферы гостеприимства.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углубленного изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- подготовить практические задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов. Они оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий.

Обязательное требование ко всем студентам посещение всех лекционных и семинарских занятий, обязательное участие в аттестационных испытаниях, выполнение заданий преподавателя. Особо ценится активная работа на семинаре (умение вести дискуссию, творческий подход к анализу текстов, способность четко и емко формулировать свои мысли), а также качество подготовки творческих проектов, уровень выполнения самостоятельных работ, контрольных работ, тестов и докладов.

При подготовке к докладу или сообщению студентам предлагается выполнить ряд операций в представленной ниже последовательности:

1. Прогнозирование возможностей.
2. Формулировка цели доклада.
3. Составление плана изложения,
4. Принятие решения об использовании наглядных пособий.
5. Подготовка наглядных материалов.
6. Оценка актуальности темы выступления на фоне темы изучения проблемы.
7. Формулировка названия доклада.

8. Написание текста доклада.
9. Выбор способа представления доклада.
10. Репетиция выступления.
11. Выбор стиля жанра выступления.
12. Выбор «ударного» момента в будущем выступлении.

Самоподготовка к занятию включает следующие инструкции к студентам:

1. Проработать основные понятия темы, записать их в психологический словарь.
2. Прочитать конспект прослушанной лекции по теме занятия и информационный

блок.

3. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
4. Записать в тетрадь ответы на вопросы для обсуждения.
5. Зафиксировать возникшие вопросы с тем, чтобы выяснить их у преподавателя.
6. В процессе обучения организуется текущий и итоговый контроль знаний студентов с последующим совместным анализом результатов.

Текущий (внутрисеместровый) контроль качества усвоения знаний осуществляется в рамках балльно-рейтинговой системы обучения по каждому модулю отдельно: на лекционных и семинарских занятиях в виде тестирования по результатам изучения модуля, по качеству выполнения практических заданий, по содержательности докладов на семинарских занятиях и ответов на поставленные преподавателем вопросы, по итогам контрольных работ, защите рефератов, по решению учебных психологических задач, по учету посещаемости.

Контрольные мероприятия проводятся в составе часов, отводимых на изучение тем лекционных и семинарских занятий за счет оптимизации организации обучения. О проведении контрольных мероприятий студентов оповещают заранее (как правило, за одну неделю).

Итоговый контроль качества усвоения знаний осуществляется в форме экзамена.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная:

1. Милорадова, Н. Г. Психология и педагогика : учебник и практикум для вузов / Н. Г. Милорадова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513016>
2. Крысько, В. Г. Психология и педагогика : учебник для бакалавров для вузов / В. Г. Крысько. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 471 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11849-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510805>

Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и педагогика : учебник для вузов / Г. В. Бороздина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2744-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510550>
2. Гуревич, П. С. Психология и педагогика : учебник и практикум для вузов / П. С. Гуревич. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04531-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510988>

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>)
2. Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>)
3. Российская психология: информационно-аналитический портал (<https://rospsy.ru>)
4. Электронная библиотека МГППУ (<http://psychlib.ru/>) (Электронная библиотека Московского государственного психолого-педагогического университета)
5. Научная электронная библиотека (<http://elibrary.ru/>)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе изучения данной дисциплины используется учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы студентов, читальный зал, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество модулей}$$

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом
департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и
общественного питания
в части дисциплины «Психология и этика делового общения»

№ п/п	Уровни сформированн ости компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	ПК-1.3 3.12 Знает особенности психологии и этики делового общения в сфере сервиса ПК-1.3 У.12 Умеет применять знания особенностей психологии в сфере сервиса при организации профессиональной деятельности	Вопросы к семинарам Практические задачи Экзамен
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	ПК-1.3 3.12 Знает особенности психологии и этики делового общения в сфере сервиса ПК-1.3 У.12 Умеет применять знания особенностей психологии и этики делового общения в сфере сервиса при организации профессиональной деятельности	Вопросы к семинарам Практические задачи Экзамен
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	ПК-1.3 3.12 Знает особенности психологии и этики делового общения в сфере сервиса ПК-1.3 У.12 Умеет применять знания особенностей психологии и этики делового общения в сфере сервиса при организации профессиональной деятельности ПК-1.3 В.11 Владеет навыками применения норм деловой этики и особенностей психологии делового общения в сфере сервиса при организации профессиональной деятельности	Вопросы к семинарам Практические задачи Экзамен

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра педагогики и психологии

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Психология и этика делового общения»

направление подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело

профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 . Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Вопросы к семинарам
 - 2.1.2 Практические задачи
 - 2.2 . Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<div style="display: inline-block; width: 50%; text-align: center;"> Формы контроля <div style="border-top: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; position: relative;"> / </div> </div> <div style="display: inline-block; width: 50%; text-align: center;"> Формируемые компетенции и их индикаторы </div>	ПК-1
	ПК-1.3
Формы текущего контроля	
Вопросы к семинарам	3.12 У.12
Практические задания	3.12 У.12 В.11
Формы промежуточного контроля	
Экзамен	3.12 У.12 В.11

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1 . Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Вопросы к семинарам

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам психологии и педагогики

Примерные вопросы к семинарским занятиям

1. Каковы основные категории универсальной и профессиональной этики?
2. Какие социальные функции профессиональной этики вы знаете?
3. Укажите, какие различия существуют между профессиональной и корпоративной этикой?
4. Что такое корпоративная солидарность? Каковы плюсы и минусы проявления «корпоративной солидарности» в современном бизнесе?
5. Как соотносятся в современном обществе благотворительность и принцип максимизации прибыли?
6. Опишите обычаи и нравы современного студенчества. Насколько они близки (далеки) от требований профессионального общения.
7. Каковы особенности профессиональной этики специалиста в сфере гостеприимства?
8. Утверждается, что для специалиста сервисных отраслей отсутствие положительных нравственно-этических качеств является достаточным основанием для заключения об их профессиональной непригодности. Согласны ли вы с этим утверждением? Обоснуйте ответ.
9. Профессиональная этика является и причиной и следствием высокого уровня профессионализма. Докажите и проиллюстрируйте на примерах данное утверждение.
10. Приведите примеры соблюдения и нарушения принципа честности бизнеса в разных сферах экономики.
11. Какие современные тенденции развития общества необходимо учитывать при разработке кодексов профессиональной этики в сфере гостеприимства?
12. Понятие и структура современного этикета.
13. Каковы основные принципы делового этикета?
14. Какие национальные особенности этикета вы знаете?
15. Как вы понимаете принципы «непринужденности» и «консерватизма» в деловом этикете? При каких условиях эти принципы не противоречат друг другу?

16. Охарактеризуйте роль общения в жизни общества и отдельного человека. Попробуйте самостоятельно подобрать примеры, раскрывающие смысл каждой из функций общения.
17. Назовите цель и специфические черты каждого вида общения.
18. От чего зависит статус личности в группе и можно ли его целенаправленно изменить?
19. Что следует понимать под психологическим климатом в коллективе и от чего он прежде всего зависит?
20. Психолог А. В. Петровский утверждает, что «социально-психологический облик группы первичен, черты ее лидера вторичны». Можно ли безоговорочно согласиться с данным утверждением?
21. Возможно ли бесконфликтное общение?
22. В каком соотношении находятся межличностные и групповые конфликты?
23. Какие мотивы называются внешними, а какие внутренними?
24. Какие мотивы побуждают групповые конфликты?
25. Какова психологическая причина группового конфликта?
26. Какова причина организационного конфликта?
27. Что включает в себя понятие динамики конфликта?
28. Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта.
29. Каковы конструктивные решения межгруппового конфликта?
30. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
31. Приведите примеры сотрудничества как универсального способа предупреждения конфликтов
32. Что включает в себя понятие динамики конфликта?
33. Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта.
34. Каковы конструктивные решения межгруппового конфликта?
35. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
36. Приведите примеры сотрудничества как универсального способа предупреждения конфликтов?
37. Какие темы, кроме собственно деловых, можно затрагивать в деловых беседах? Какие темы являются запретными?
38. Дайте развернутые характеристики умению говорить и умению слушать в деловом общении.
39. Каковы этикетные формулы обращения к незнакомому человеку
- женщине;
 - мужчине.
40. Опишите процедуру представления и знакомства в следующих ситуациях:
- Вы знакомитесь с руководителем учреждения, в которое были приняты на работу;
41. Вы знакомитесь с соседом (соседкой) по купе в поезде.
42. Каковы основные правила комплимента в деловом общении?
43. Коллега просит вас задержаться вечером на работе и помочь составить срочный отчет. У вас вечером очень важная встреча. Сформулируйте несколько фраз отказа, используя «смягчающие» средства.
44. У вашего коллеги неприятности. Найдите слова утешения и сочувствия, используя речевые клише.
45. Каковы характерные черты официально-делового стиля речи?
46. Как вы думаете, почему речевые клише и штампы допустимы и желательны в официальной переписке, а в неофициальной нежелательны.
47. Объясните смысл термина «переговоры» в контексте делового общения.
48. Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров? Сравните тактические приемы, используемые при позиционном торге, и приемы, ориентированные на конструктивные решения.

49. Дайте краткую характеристику этапам проведения переговоров.
50. Каковы основные методы аргументации?
51. Сформулируйте моральный кодекс спора.
52. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Свой ответ аргументируйте.
53. Какова роль имеющихся у сторон альтернатив переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?
54. Что такое переговорное пространство и какую роль оно играет в ведении переговоров?
55. Каково влияние различных типов решений на дальнейшие взаимоотношения участников переговоров?
56. Что является показателем успешности переговоров?
57. Каковы функции официального приема в деловом общении?
58. Дайте краткую характеристику основным видам деловых приемов.
59. Составьте текст письменного приглашения на прием по поводу открытия вашей фирмы.
60. Какие факторы влияют на составление плана рассадки гостей?
61. Перечислите основные требования к одежде на приемах.
62. Каковы основные правила проведения презентации?
63. Каковы общие требования к внешнему виду делового человека?
64. Опишите компоненты имиджа делового человека?
65. Как вы понимаете термин «комплектарность» гардероба?
66. Перечислите основные отличия делового и классического стилей в одежде.
67. Каковы основные принципы подбора аксессуаров к деловой одежде?
68. Как вы думаете, противоречат ли правила делового этикета в одежде принципам творческого самовыражения личности?
69. Проверьте свои знания этикета внешнего вида делового человека, ответив на вопросы теста.
70. Каковы основные эргономические принципы организации предметно-пространственной среды офиса?
71. Какие характеристики офиса являются важными факторами имиджа?
72. Опишите основные принципы предоставления информации потребителям в офисе?
73. Какими способами обеспечивается комфорт для клиентов?

Критерии оценивания выступления на семинаре

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных зна-	A	95-91	5	

ний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.				
Дан развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом с незначительной помощью преподавателя.	A	90-86	5-	
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	4+	
Дан достаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ структурирован, логичен, частично изложен в терминах науки. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	C	80-76	4	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан достаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ структурирован, логичен, частично изложен в терминах науки. Ответы на дополнительные вопросы даются не сразу, изложены недостаточно научным языком, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	C	75-71	4-	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует правок, коррекции.	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные по-	E	65-61	3	

ложения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.				
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	3-	
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы

2.1.2. Практические задания (примерные)

Задание 1. Проанализируйте объективные и субъективные трудности реализации этических принципов при ведении дел в современной России и оцените значение факторов, определяющих сегодня возможность соблюдения этических норм в российском предпринимательстве:

- 1.16. разумная налоговая политика;
- 1.17. четкое и стабильное правовое регулирование экономики;
- 1.18. ликвидация организованной преступности;
- 1.19. политическая стабильность в обществе;
- 1.20. профессионализм предпринимателей;
- 1.21. борьба с коррупцией;
- 1.22. образование широкого круга собственников, конкуренция;
- 1.23. надежная защита безопасности бизнеса со стороны государства;
- 1.24. равные условия для всех сфер бизнеса;
- 1.25. повышение правовой культуры предпринимателей;
- 1.26. формирование корпоративной этики предпринимателей;
- 1.27. формирование в обществе положительного имиджа предпринимательства;
- 1.28. обучение бизнесу, его этическим основам, пропаганда экономической культуры;
- 1.29. широкая вовлеченность страны в мировые экономические процессы;
- 1.30. патриотизм предпринимателей.

Задание 2. Каким образом принятая в 1997 году национальная программа «Российская деловая культура» может помочь в преодолении трудностей реализации этических принципов ведения бизнеса в России?

Задание 3. Проанализируйте, как идеи, заложенные в 1912 году в документе «Семь принципов ведения дел в России» трансформировались в современном этическом кодексе «Двенадцать принципов ведения дел в России». В чем состоит преемственность последнего? На основе сравнительного анализа этих двух документов определить перспективы развития трудовой морали в будущем.

Задание 4. В документе «Правила деловой этики для сотрудников P&G во всех странах» есть раздел, оговаривающий информирование сотрудниками руководства компании о нарушениях положений кодекса. Как вы считаете, противоречит ли содержание этого раздела нормам универсальной этики? Обоснуйте свой ответ.

*Из «Правил деловой этики для сотрудников P&G во всех странах»
Информирование о нарушениях*

Каждый работник обязан оберегать престиж и честное слово P&G. Если вы считаете, что какой-либо сотрудник компании (включая работающих неполный рабочий день и временных сотрудников), консультант или работающий по контракту нарушает закон или принципы деятельности P&G, вы обязаны довести это до сведения вашего руководства. Если по какой-либо причине вы не желаете обсуждать этот вопрос с вашим руководством, то вам необходимо обратиться: а) в отдел безопасности компании; б) к любому руководящему сотруднику отдела по работе с персоналом или в) к любому юрисконсульту P&G.

При желании сохранить анонимность вы можете позвонить по нашему бесплатному телефону «Горячая линия P&G». Все бесплатные телефонные линии работают круглые сутки, и звонки принимаются внешней организацией (указывается название). Для того, чтобы выйти на нее, необходимо сначала вызвать оператора AT&T. Номер AT&T для вашего рабочего места ... (указывается для каждого сотрудника). После соединения попросите оператора набрать ... телефон внешней организации. Если вы желаете сохранить анонимность, то можете не называть свою фамилию. Однако, мы просим вас предоставить достаточно информации для проведения действенного расследования по вашему сообщению.

Если вы считаете нужным назвать себя при сообщении о каких-либо действиях, которые, по вашему мнению, имеют противоправный характер, то вам необходимо помнить, что в компании категорически запрещены любые запугивания или преследования со стороны руководителей или коллег. Естественно, если вы сами нарушили какой-либо закон или принцип деятельности компании, то несете личную ответственность за свои действия.

ПРИМЕЧАНИЕ: Из раздела Соблюдение сотрудниками P&G законов и правил деловой этики и поведения.

Задание 5. Изучите фрагмент из кодекса деловой этики компании Hewlett-Packard), касающийся взаимоотношений между работниками внутри коллектива. Как вы думаете, можно ли применить описанные в нем этические нормы к вашей студенческой группе? Какие нормы кажутся вам наиболее противоречивыми?

Из кодекса деловой этики компании Hewlett-Packard

10.2 Отношения между работниками

Основополагающие ценности HP – доверие и уважение к личности. HP убеждена, что многообразие и вовлечение являются ключом креативности, внедрения инноваций и целеустремленности. Компания ожидает, что вы будете стремиться воплощать эти ценности в жизнь и способствовать их развитию. Вам следует выполнять все требования закона в том, что касается построения отношений с другими работниками.

Отказ от дискриминации и домогательства. HP приняла на себя обязательство обеспечивать поддержание рабочей обстановки, в которой нет места дискриминации и домогательствам. Вам необходимо строить свои отношения со всеми лицами, с которыми вы вступаете в контакт, а также с коллегами, другими работниками и гостями HP на основе уважения. Неприемлемыми являются какие-либо комментарии или манера поведения, которые ущемляют кого-либо по расовому признаку, цвету кожи, вероисповеданию, религии, полу, национальному происхождению, сексуальной ориентации, возрасту, инвалидности и унижают достоинство и чувства такого лица.

Неправомерное поведение. Неправомерное поведение определяется как действие, не соответствующее закону или наносящее вред, совершенное с участием или затрагивающее HP и ее работников. Помимо прочего к такому поведению относятся нарушения положений настоящего Кодекса деловой этики: кража, фальсификация учетных записей, употребление запрещенных законом наркотиков, несанкционированное употребление алкогольных напитков, насилие, сексуальные домогательства, ношение оружия и нарушение субординации. Если работник совершил проступок, он будет немедленно уволен. См. также: Правила и Процедуры HP относительно сотрудников.

Безопасность и охрана данных. От вас ожидается соблюдение применимого зако-

но-дательства и правил НР в области обеспечения безопасности и соответствующих требований по охране труда. См. также Занятость в НР: вопросы охраны здоровья, безопасности и надежности. НР берет на себя обязательства по защите ваших персональных данных.

Задание 6. На основе анализа профессиограмм профессий, используя собственные представления о специфике будущей профессиональной деятельности, составьте моральный «портрет» специалиста, работающего в сфере гостеприимства.

Задание 7. Изучите документ «Принципы ведения бизнеса» Круглого стола Ко, принятый в 1994 г. в швейцарском городке Ко лидерами бизнеса Японии, Западной Европы и США. На основе имеющегося теоретического материала смоделируйте свой вариант профессионального этического кодекса с учетом особенностей направления «Гостиничное дело». В качестве помощи в решении этого вопроса можно воспользоваться следующей схемой, которая отражает основные пункты раскрытия темы с учетом специализации:

- Дело (мотивация, цели, средства, профессия, «Я» в деле);
- Другие люди (партнеры, клиенты, сослуживцы, социальные группы);
- Общество (государство, чиновники, законы, общественное мнение);
- Природа (экологические проблемы мира, региона, страны, экология культурно-исторического наследия).

Задание 8. Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967 г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в пище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.

2. Попад в плен в Германии, Кристофер Берни в течение 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему удалось пронести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рода эмиссаром реального мира.

3. Овцы, которые держатся стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатлевается в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей собственной матерью, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других...

Задание 10. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамиллярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался - каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание 11. Поясните, пользуясь приведенным примером, как ситуация общения «задает», «навязывает» выбор определенных средств общения.

«Мужчины, а тем более женщины должны чувствовать себя в согласии с окружающей средой. Мне безразлично, в чем быть, в смокинге или в костюме, но я чувствовал бы себя крайне неловко, придя на ужин во фраке и увидев остальных мужчин в пиджаках. Я сумел бы преодолеть неловкость, но все же я чувствовал бы себя много лучше, последовав общему правилу. Слабость? Разумеется. Но она естественна в человеке».

«Короткое или длинное платье?» - спрашиваете вы, когда вас приглашают на ужин. И вы правы. Правило должно быть. Не ради того, чтобы убить оригинальность, но чтобы заявить ее. Подлинная оригинальность возможна и внутри правила» (А. Моруа).

Задание 12. Ниже приведен список утверждений. Оцените их с точки зрения правильности.

1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций.
2. В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
3. Взаимное влечение двух людей определяется главным образом внутренними качествами каждого из них.
4. Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.
5. Эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие качества, гармонирующие с этим качеством.
6. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
7. Стереотип - это сравнительно объективное представление о группе людей, с которой у нас были ограниченные контакты.
8. Установки «выкристаллизовываются» в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.
9. В случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.
10. Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.

Задание 13. Американский психолог Джейн Темплтон в статье «Как продавец может узнать, что у покупателя на уме» пишет:

«Если глаза возможного покупателя смотрят вниз, а лицо он отворачивает в сторону, - вам откажут. Напротив, если клиент искренне, а не механически улыбается, а его подбородок выставлен вперед, то он, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если его взгляд встречается на несколько секунд с вашим и он одновременно улыбается легкой улыбкой, то он склонен принять ваше предложение. И наконец, если он чуть опускает голову и по лицу скользит улыбка, будьте уверены - покупка действительно будет сделана».

Как психологически расшифровать эти указания? Можно ли напрямую воспользоваться этой инструкцией при продаже товаров?

Задание 14. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 15. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 16. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 17. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задание 18.

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задание 19.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 20.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задание 21.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 22.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 23.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 24

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 25

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задача 26

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 27

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 28

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 29

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 30. Изучите самостоятельно приемы активного слушания и таблицу с анализом примера их использования. Для каждой из реплик, приведенных ниже, создайте подобную таблицу. В ней напишите варианты ответных реплик, используя каждый из приемов активного слушания:

- «Моя семья приобрела в вашей фирме путевку в Египет. Но теперь мой муж отказывается ехать из-за срочной работы. Мы можем отказаться от путевки?»
- «У меня в офисе 10 работников и всего два компьютера. Как я могу организовать работу подчиненных в таких условиях?»
- «Мы только что с детьми осмотрели номер в вашей гостинице. Мы его бронировали заранее, но жить там не хотим. У вас есть еще свободные номера?»
- «Я заказал блюдо, которое вы мне посоветовали, но когда я попробовал, то понял, что его есть невозможно»
- «Мне бы очень хотелось сделать праздник для ребенка незабываемым. Ему исполняется 10 лет, он хочет пригласить много друзей. Ваш ресторан близко от нашего дома».

Приемы активного слушания

Приемы	Цель	Как сделать	Примеры
поощрение	3. Выразить интерес 4. Поощрить другого человека говорить	- не соглашайтесь, но и не спорьте - используйте нейтральные слова, интонацию	«да-да...» «Я вас слушаю...» «Очень интересно» «Не могли бы вы рассказать мне об этом больше?»
дословное или близкое к тексту повторение слов собеседника	3. Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь 4. Проверить ваше понимание и вашу интерпретацию	- переспрашивайте, по-своему формулируя основные предложения и факты	«То есть вы утверждаете, что?» «Не так ли?» «Я вас правильно понял, что....?»
уточнение	4. Помочь вам прояснить сказанное 5. Получить больше информации 6. Помочь говорящему увидеть другие аспекты	- задавайте вопросы	«Когда это случилось?» «Что вы имеете в виду, говоря о?» «Что значит.....?»
выражение сопереживания	4. Показать, то вы понимаете, что может чувствовать другой человек 5. Помочь другому человеку оценить собственные чувства 6. Признать значимость чувств и переживаний собеседника	- показывайте, что вы понимаете чувства другого человека - признайте значимость проблем и чувств собеседника	«Вы, кажется очень расстроены?» «Мне кажется, вам не нравится эта работа?» «Я понимаю вашу радость по поводу....»
подведение итогов	3. Свести воедино важные факты и идеи 4. Создать основу для дальнейшего обсуждения	- заново сформулируйте основные идеи	«Так значит, этот вопрос является для вас второстепенным?» «Итак, подводя итог сказанному....»

Пример использования приемов активного слушания.

Реплика: «У меня и так очень большая нагрузка. А вы даете мне еще одно задание. Я каждый день возвращаюсь домой очень поздно»	
дословное или близкое к тексту повторение слов собеседника	- Я правильно понял – вы перегружены работой, и дополнительное задание еще больше увеличит вашу нагрузку?
уточнение	- Слишком большая нагрузка – это постоянное явление или вы перегру-

	жены только сейчас? - Вы считаете, что ваша нагрузка могла бы быть меньше? - У вас появились проблемы дома?
выражение сопереживания или понимания	- Я понимаю, что вам трудно. - Вы расстроены из-за того, что к вам не справедливы?
подведение итогов	- Итак, вас не устраивает ваша нагрузка. Что вы сами могли бы предложить, чтобы разрешить ситуацию?

Задание 31. Составьте план телефонного разговора, отражающий ваши вопросы и прогнозируемые ответы собеседника, в следующих ситуациях:

- Вам необходимо забронировать номер в гостинице;
- Вы звоните по объявлению о вакансии менеджера туристической фирмы с целью устроиться на работу;
- Вам нужно заказать столик в ресторане для проведения деловой встречи.

Задание 32. Используя стандартные фразы деловой переписки и строго соблюдая законы структурирования делового письма выполните следующие задания:

- составьте текст поздравительной новогодней открытки для клиентов вашего предприятия сферы социально-культурного сервиса и туризма;
- официально пригласите друзей на свой День рождения (письменно);
- составьте гарантийное письмо, в котором вы гарантируете потенциальному клиенту качество предоставляемых вашей фирмой услуг;
- известите делового партнера (в письменном виде) о проведении вашей фирмой презентации нового продукта (например, о начале работы с новым туристическим маршрутом);
- официально поблагодарите спонсора за оказании финансовой помощи вашей фирме.

Стандартные фразы деловой переписки.

Начало письма

Мы получили Ваше письмо от...	В связи с нашим письмом от ... и в подтверждение телеграммы от ...
Благодарим за письмо от...	Пожалуйста, примите наши извинения за ...
Ваше письмо с приложением (с указанием, просьбой о...) рассмотрено	Приносим извинения за некоторую задержку с ответом на наше письмо ...
В ответ на Ваше письмо от ...	Мы с сожалением узнали из вашего письма от ..., что ...
В подтверждение нашего (их) телефонного разговора...	К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу о...
Ссылаясь на наше письмо от ... сообщаем, что	Мы с удивлением узнали из вашего телекса...
Вновь ссылаясь на ...	Дело в том, что...
В дополнение к нашему письму от ...	В сложившихся обстоятельствах...
Мы вынуждены напомнить вам, что ...	По нашему мнению...
Имеем удовольствие предложить Вам...	В соответствии с Вашей просьбой...
Вам, несомненно, известно, что..	Очевидно, вам известно, что...
Рады сообщить Вам, что...	Предлагаем копию письма по поводу...
К сожалению, вынуждены напомнить Вам, что...	Просим принять во внимание (учесть), что
Ставим вас в известность...	Доводим до вашего сведения...

Связующие элементы письма

Мы выражаем уверенность в том, что...	Мы хотели бы заверить вас...
Мы совершенно уверены...	Будем признательны за быстрое выполнение нашего заказа...
Считаем необходимым (важным, целесообразным) отметить...	В случае задержки в поставках (в уплате) ...
Помимо вышеуказанного...	Мы испытываем затруднения с ...
В дополнение к вышеуказанному...	Необходимо признать, что...
Мы были бы рады иметь возможность...	Мы до сих пор не получили ответа...
Пользуясь возможностью напомнить, что...	Мы не согласны с вашей точкой зрения по следующим причинам...
Само собой разумеется...	В случае вашего отказа...
Обращаем Ваше внимание на тот факт, что ...	В случае неуплаты...
Ввиду вышеизложенного...	Во избежание задержки в ...
В связи с этим...	В соответствии с прилагаемым контрактом...
В связи с Вашей просьбой...	Далее вы пишете...
В связи с вышеизложенным ...	Более того ...
В противном случае, мы будем вынуждены...	Тем не менее...
Что касается Вашей просьбы...	В первую очередь...
По получении письма просим выслать подтверждение...	Фактически

Выражения, используемые в конце письма

Мы будем признательны за быстрый ответ	Надеемся получить ваш ответ в ближайшем будущем
Просим обращаться к нам, если вам потребуется помощь (содействие)...	Просим сообщить нам как можно скорее (в ближайшем будущем)
Заверяем вас, что мы незамедлительно свяжемся с соответствующими организациями	Ожидаем Вашего согласия (одобрения, подтверждения)...
Заверяем Вас, что мы предпримем срочные меры для исправления создавшегося положения	Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество...
Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной	Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества

Структура делового письма

Структура текста	Речевые конструкции
1. Заголовок	Заголовок обычно начинается с предлога «О» или «Об» и кавычками не выделяется Например: О бронировании номера
2. Обращение - допустимо использование прилагательных; - в коммерческой переписке, когда не предполагается конкретное лицо, обращение не предусмотрено; - стандартное обращение;	Называется должность адресата, фамилия, имя, отчество. Уважаемый (должность)... Дорогой...(к знакомому адресату). Господин, Господа!
3. Основная часть	

<p>а) повод для письма</p> <p>б) конкретные предложения, просьба, рекомендация</p> <p>или</p> <p>ответная реакция на предложения партнера: Согласие (несогласие), встречная просьба или предложение</p>	<p>Рады сообщить Вам...</p> <p>Информируем Вас о том ...</p> <p>Просим рассмотреть вопрос...</p> <p>(подтвердить заказ, сообщить о решении...)</p> <p>К сожалению, мы не можем принять...</p> <p>Со своей стороны, хотели бы попросить Вас...</p>
<p>4. Заключение</p> <p>выражение надежды на ответ, на положительное решение вопроса, выражение признательности, предложения, что переписка будет продолжена, уверения в уважении.</p>	<p>Надеемся получить ответ в ближайшее время...</p> <p>Ожидаем вашего согласия.</p> <p>Заранее благодарны...</p> <p>С уважением...</p>
<p>5. Приложение</p> <p>Если к письму есть приложение, то отметка о нем проставляется в левом нижнем углу письма. С красной строки начинается слово «Приложение». Справа приводится перечень прилагаемых документов с указанием количества экземпляров и листов. Каждое название располагается на отдельной строке.</p> <p>Если наименование приложения приводится в тексте письма, то в отметке указывается лишь количество листов и экземпляров.</p>	<p>3. Протокол совещания по вопросам финансовой деятельности фирмы на 10 л. в 1 экз.</p> <p>4. Перечень мер стабилизации экономического положения фирмы на 3 л. в 1 экз.</p> <p>Приложение: на 5 л. в 3 экз.</p>
<p>6. Подпись</p> <p>В состав подписи входит наименование должности и звания. Инициалы ставятся перед фамилией.</p> <p>В письмах, связанных с финансово-кредитными вопросами, ставится подпись главного бухгалтера.</p> <p>Иногда необходимо подписать письма несколькими должностными лицами, занимающими одинаковые должности. Тогда подписи располагаются на одном уровне.</p>	<p>Директор АО (подпись) И.П. Карпов</p> <p>Главный бухгалтер (подпись) С.Е. Вайтич</p>
<p>Директор акционерного общества «Феникс» (подпись) М.С. Кулик</p>	<p>Директор фирмы «Сталкер» (подпись) А.Я. Иванов</p>
<p>При отсутствии должностного лица, письмо подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель</p>	<p>И.О. директора фирмы «Селена» (подпись) И.П. Яковлев</p> <p>Зам. директора фирмы «Заря» (подпись) Н.И. Петров</p>
<p>7. Отметка об исполнителе</p> <p>Автор отвечает за юридическую сторону письма, а исполнитель – за техническую. Отметка об исполнителе включает в себя фамилию составителя и служебный телефон. Отметка помещается на лицевой или обратной стороне письма слева в нижнем углу.</p>	<p>Викторова 227 35 24</p>

Задание 33. Разработайте дизайн-макет визитных карточек, представляющих вас в

следующих ситуациях:

- Вы – студент Университета управления «ТИСБИ»;
 - Вы – служащий вымышленного гостиничного предприятия, в котором Вам хотелось бы работать в будущем. На визитной карточке должны быть отражены Ваша предполагаемая должность и разработанная Вами в соответствии с профилем учреждения эмблема.
6. Напишите краткую автобиографию, используя стандартные клише деловой документации.
7. На основе автобиографии создайте резюме для приема на работу, воспользовавшись мастером стандартных резюме программы Microsoft Word.
8. Создайте макет электронного письма, в котором вы в виде вложенного файла отправляете потенциальному работодателю своё резюме. Как будет сформулирована тема данного письма? Каково содержание основной части письма?

Задание 34. Ситуация: Вы – владелец ресторана. Составьте программу приема «русский чайный стол» для деловых партнеров. Обязательные пункты программы:

- составление текста официального приглашения;
- составление списка приглашенных
- оформление именных карточек;
- разработка плана рассадки;
- формирование меню и плана сервировки;
- оформление приема.

3. Заполните таблицу сравнительного анализа видов официальных приемов:

	«бокал шампанского»	«завтрак»	«коктейль»	«а ля фуршет»	«обед»	«обед-буфет»	«ужин»	«кофейный (чайный) стол»	«барбекю»
время проведения									
приглашение									
наличие именных карточек на столе									
требования к одежде									
особенности рассадки									
меню									
сервировка									
оформление приема									

Задание 35. Подберите себе базовый деловой гардероб для следующих ситуаций:

- Вы приняты на работу на должность начальника отдела трансфера крупной туристической фирмы;
- после окончания Университета управления «ТИСБИ» Вы приняты на работу на должность преподавателя университета;
- Вы – менеджер по работе с клиентами небольшого транспортного агентства.

Задание 36. Заполните нижеприведенную таблицу, оценив каждый из факторов своего имиджа. Прокомментируйте свои оценки. Какие из факторов вы планируете совер-

шенствовать и каким образом? Проранжируйте факторы имиджа по степени важности.

ранг	фактор имиджа	помеха	на равных с остальными	выше среднего уровня	первоклассная черта имиджа
	одежда (ваш собственный стиль)				
	навыки общения (письменные)				
	навыки общения (устные)				
	умение подать себя				
	знакомство с правилами хорошего тона				
	контакт глазами				
	рукопожатие				
	фигура				
	красота (физическое совершенство)				
	ухаживенность (волосы, кожа, руки и т.д.)				
	качество голоса				
	манеры				

Задание 37. Сделайте несколько фотографий любого гостиничного предприятия. Оцените организацию предметно-пространственной среды помещения, сформулируйте рекомендации по ее оптимизации.

Критерии решения практической задачи

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сфор- мированности компетенций
Комплексная творческая оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
Комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).	A	95-91	5	
Комплексная оценка предложенной ситуации; достаточно полное знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ	A	90-86	5-	

на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).				
Комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	В	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
Достаточно полная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	С	80-76	4	
Достаточно полная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	С	75-71	4-	
Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное выполнение манипуляций;	Д	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций;	Е	65-61	3	
Большие затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при вопросах педагога, при выборе часто совершаются ошибки, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций;	Е	60	3-	

Неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации.	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы
--	----------	---------------------	----------	--

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)

1. Психология делового общения. Предмет изучения и место ПДО в системе психологического и управленческого знания.
2. Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения.
3. Виды общения.
4. Психология межличностных отношений. Профессиональное общение.
5. Коммуникативные умения. Виды коммуникативных умений.
6. Психология конфликта. Классификация конфликтов.
7. Стратегия поведения в конфликте.
8. Средства общения. Знак, значение, символ.
9. Вербальная знаковая система.
10. Невербальная знаковая система. Общая характеристика. Подразделы.
11. Проблема пространственно-временной организации общения.
12. Информационная сторона общения.
13. Этапы общения.
14. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
15. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
16. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
17. Виды делового общения.
18. Деловая беседа.
19. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
20. Деловые переговоры.
21. Тактика ведения переговоров.
22. Деловые совещания.
23. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
24. Стилль речи в учреждениях СКСТ.
25. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи.
26. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения.
27. Официально-деловой стиль речи.
28. Официальная переписка.
29. Административный речевой этикет.
30. Особенности языка служебных документов.
31. Частные особенности деловых бумаг.
32. Элементы речевого этикета в деловой переписке.
33. Тон и речевой этикет письма строго официального характера.
34. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера.
35. Содержание официально-деловых писем.
36. Визитная карточка, ее оформление и правила использования в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
37. Диалектика – искусство вести спор.
38. Разновидности и методы спора. Логическая структура спора.

39. Культура делового спора. Техника аргументирования в споре.
40. Основные требования к служебному телефонному разговору.
41. Деловая встреча и ее виды.
42. Семь принципов ведения переговоров.
43. Этапы переговорного процесса.
44. Невербальные средства общения.
45. Звуковая организация речи.
46. Функции интонации в языке: коммуникативная, выделительная, эмоциональная, модальность.
47. Возможности использования интонации в деловом общении.
48. Кинесика и этикет в ситуации знакомства.
49. Кинесика и этикет в ситуации беседы.
50. Кинесика и этикет в конфликтной ситуации.
51. Кинесика и этикет при выступлении.
52. Кинесика и общее суждение о человеке.
53. Стили и культура деловых переговоров.
54. Международный деловой этикет.
55. Этнокультурные особенности речевого этикета.
56. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.

2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

Экзаменационные задачи для проверки сформированности умений и навыков студентов

Задание 1. Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967 г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в нище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.

2. Попав в плен в Германии, Кристофер Берни в течение 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему удалось пронести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рода эмиссаром реального мира.

3. Овцы, которые держатся стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатлевается в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей собственной матерью, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других...

Задание 2. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту ди-

станцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался - каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание 3. Поясните, пользуясь приведенным примером, как ситуация общения «задает», «навязывает» выбор определенных средств общения.

«Мужчины, а тем более женщины должны чувствовать себя в согласии с окружающей средой. Мне безразлично, в чем быть, в смокинге или в костюме, но я чувствовал бы себя крайне неловко, придя на ужин во фраке и увидев остальных мужчин в пиджаках. Я сумел бы преодолеть неловкость, но все же я чувствовал бы себя много лучше, последовав общему правилу. Слабость? Разумеется. Но она естественна в человеке».

«Короткое или длинное платье?» - спрашиваете вы, когда вас приглашают на ужин. И вы правы. Правило должно быть. Не ради того, чтобы убить оригинальность, но чтобы заявить ее. Подлинная оригинальность возможна и внутри правила» (А. Моруа).

Задание 4. Ниже приведен список утверждений. Оцените их с точки зрения правильности.

1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций.
2. В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
3. Взаимное влечение двух людей определяется главным образом внутренними качествами каждого из них.
4. Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.
5. Эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие качества, гармонирующие с этим качеством.
6. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
7. Стереотип - это сравнительно объективное представление о группе людей, с которой у нас были ограниченные контакты.
8. Установки «выкристаллизовываются» в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.
9. В случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.
10. Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.

Задание 5. Американский психолог Джейн Темплтон в статье «Как продавец может узнать, что у покупателя на уме» пишет:

«Если глаза возможного покупателя смотрят вниз, а лицо он отворачивает в сторону, - вам откажут. Напротив, если клиент искренне, а не механически улыбается, а его подбородок выставлен вперед, то он, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если его взгляд встречается на несколько секунд с вашим и он одновременно улыбается легкой улыбкой, то он склонен принять ваше предложение. И наконец, если он чуть опускает голову и по лицу скользит улыбка, будьте уверены - покупка действительно будет сделана».

Как психологически расшифровать эти указания? Можно ли напрямую воспользоваться этой инструкцией при продаже товаров?

Задание 6. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 7. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 8. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 9. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задание 10. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задание 11. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 12.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задание 13.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 14

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 15

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 16

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 17

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задача 18

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 19

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 20

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 21. Опишите процедуру представления и знакомства в следующих ситуациях:

- Вы знакомитесь с руководителем учреждения, в которое были приняты на работу;
- Вы знакомитесь с соседом (соседкой) по купе в поезде.

Задача 22. Сформулируйте фразы согласия в следующих ситуациях:

- Вас пригласили на презентацию фирмы;
- Вас просят принять участие в благотворительной акции.

Задача 23. Изучите самостоятельно приемы активного слушания и таблицу с анализом примера их использования. Для каждой из реплик, приведенных ниже, создайте подобную таблицу. В ней напишите варианты ответных реплик, используя каждый из приемов активного слушания:

«У меня в офисе 10 работников и всего два компьютера. Как я могу организовать работу подчиненных в таких условиях?»

Задача 24. Составьте план телефонного разговора, отражающий ваши вопросы и прогнозируемые ответы собеседника, в следующих ситуациях:

- Вам необходимо забронировать номер в гостинице;
- Вы звоните по объявлению о вакансии менеджера с целью устроиться на работу;
- Вам нужно заказать столик в ресторане для проведения деловой встречи.

Задача 25. Заполните таблицу сравнительного анализа этнокультурных особенностей невербальной коммуникации. Список стран в верхней строке таблицы вы можете изменить или дополнить.

	Россия	США	Германия	Испания	Турция	Греция	ОАЭ	Япония	Китай
приветствие									
прощание									
согласие									
несогласие									
осуждение									
одобрение									
удивление									
оскорбительные жесты									
рукопожатие									
поцелуи при встрече и прощании									
расстояние между собеседниками									
общие особенности									

Задача 26. Используя стандартные фразы деловой переписки и соблюдая законы структурирования делового письма выполните следующие задания:

- составьте текст поздравительной новогодней открытки для клиентов вашего предприятия;
- официально пригласите друзей на свой День рождения (письменно);
- составьте гарантийное письмо, в котором вы гарантируете потенциальному клиенту качество предоставляемых вашей фирмой услуг;
- известите делового партнера (в письменном виде) о проведении вашей фирмой презентации нового продукта;
- официально поблагодарите спонсора за оказании финансовой помощи вашей фирме.

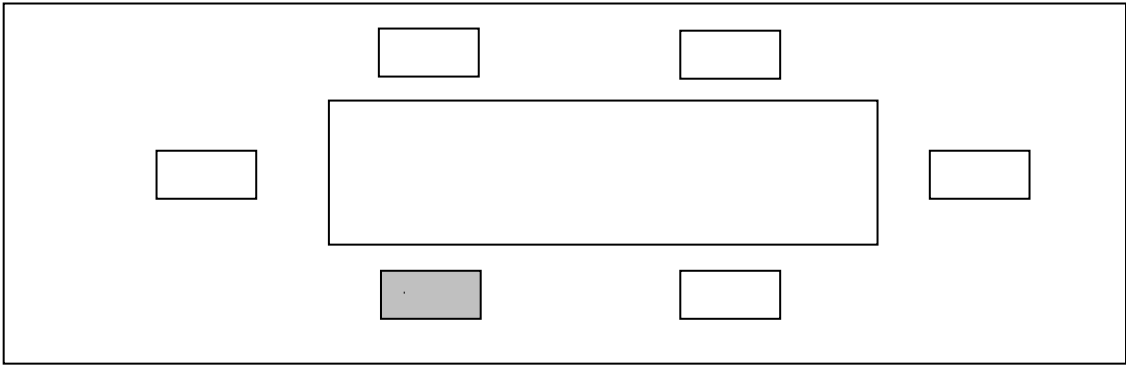
Задача 27. Напишите стандартное заявление о приеме на работу (на должность менеджера гостиницы).

Задача 28. Напишите краткую автобиографию, используя стандартные клише деловой документации.

Задача 29. Заполните таблицу сравнительного анализа видов официальных приемов:

	«бокал шампанского»	«завтрак»	«коктейль»	«а ля фуршет»	«обед»	«обед-буфет»	«ужин»	«кофейный (чайный) стол»	«барбекю»
время проведения									
приглашение									
наличие именных карточек на столе									
требования к одежде									
особенности рассадки									
меню									
сервировка									
оформление приема									

Задача 30. На рисунке изображены стол и шесть стульев. Темным цветом обозначено положение человека, с которым Вам предстоит встретиться. Вам надо решить, какой стул лучше занять в каждом из следующих случаев:



- вы будете играть в шахматы, и для вас важно выиграть (поставьте выбранный стул буквой А);
- вы собираетесь помочь человеку в разгадывании кроссворда (поставьте выбранный стул буквой Б);
- вам предстоит провести собеседование с человеком по поводу его возможного приема к вам на работу (поставьте выбранный стул буквой В);
- вам нужно сделать выговор подчиненному за совершенный проступок (поставьте выбранный стул буквой Г);
- организация проводит аттестацию работников, вы являетесь членом аттестационной комиссии (поставьте выбранный стул буквой Д);
- вы хотите сделать замечание работнику, но так, чтобы он не обиделся, а захотел пред-

принять определенные усилия по улучшению своей работы или своего поведения (пометьте выбранный стул буквой E).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европей- ская оцен- ка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформиро- ванности компетен- ций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p>	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.</p>	A	95-91	5	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последо-</p>	A	90-86	5-	

<p>вательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>				
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>	B	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.</p>	C	80-76	4	
<p>Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.</p>	C	75-71	4-	
<p>Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может</p>	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций

связать теорию с практикой.				
<p>Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.</p>	Е	65-61	3	
<p>Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя</p>	Е	60	3-	
<p>Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача не решена.</p>	Ф	Менее 60	2	Компетенции не сформированы