

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ**

М.В. Алексеева

КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

ПОСОБИЕ

**по изучению дисциплины
и планы семинарских занятий**

*для студентов I курса
направления 23.03.01
очной формы обучения*

Москва-2016

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)**

Кафедра связей с общественностью

М.В. Алексева

КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

ПОСОБИЕ

по изучению дисциплины
и планы семинарских занятий

*для студентов I курса
направления 23.03.01
очной формы обучения*

Москва - 2016

ББК 808

А 47

Рецензент: канд. филос. наук, доц Пименова Ж.В.

Алексеева М.В.

А 47 Культура общения: пособие, планы семинарских занятий. – М.: МГТУ ГА, 2016. – 28 с.

Данное пособие издается в соответствии с рабочей программой дисциплины «Культура общения» по Учебному плану для студентов I курса направления 23.03.01 очной формы обучения.

Пособие служит методическим источником при освоении знаний и навыков культуры общения, необходимых наряду с базовыми дисциплинами для успешной профессиональной деятельности бакалавров организационно-технологического направления.

Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры 18.02.2016 г. и методического совета 25.02.2016 г.

ОТ АВТОРА

Культура общения является залогом успешной организации любых социальных коммуникаций, а также неотъемлемым слагаемым удачных контактов в сфере бизнеса, и в особенности крупных коммерческих корпораций. Определенные знания и навыки по вопросам культуры делового общения и повседневного этикета позволяют сформировать развитое представление о правилах поведения в современном деловом мире и способствуют возможности построения собственной стратегии общения на основе понятий об имидже и стиле делового человека.

Профессионалы, осуществляющие социальные контакты в рамках организации перевозок и управления на воздушном транспорте, стоят перед необходимостью выстраивания максимально комфортных и эффективных отношений с большими потоками ментально и психологически различных представителей общества. Для этого им требуются знания о технологиях и навыки разрешения разных производственных ситуаций, включающих спектр форм делового общения, управление конфликтами, особенности делового этикета и многое другое. В этой связи представляется важным формирование основных представлений и навыков о культуре общения у будущих профессионалов такого направления как Технология транспортных процессов.

«Культура общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы (ОП) направления подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов», квалификация (степень) – бакалавр.

Содержание настоящего пособия отражает программу курса, которую составляет тематика семинарских занятий. В процессе преподавания дисциплины «Культура общения» автором используются наряду с классическими формами и методами обучения (практические занятия), также и активные методы обучения, в числе которых проблемные дискуссии, мимически-эмоциональные тренинги, кейсы, подготовка и трансляция сообщений на заданную тему. В свою очередь большинство тем сообщений направлено на знакомство с особенностями различных аспектов повседневного этикета, включая национальный колорит культур разных стран мира.

Процесс освоения курса «Культура общения» направлен на формирование у студентов необходимых общекультурных и профессиональных компетенций. В частности поднимается уровень таких общекультурных компетенций как способность к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, а также способность к самоорганизации и самообразованию. В числе формируемых профессиональных компетенций: способность к кооперации с коллегами по работе в коллективе, использование приемов и методов работы с персоналом, а также способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.

ПРОГРАММА КУРСА

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Культура общения» является знакомство студентов с основами культуры делового общения, а также нормами повседневного и делового этикета, что призвано способствовать формированию и развитию коммуникативной компетенции специалиста, участвующего в процессе управления в рамках профессионального общения в сфере науки, техники, технологий.

Содержание курса «Культура общения» включает в себя два раздела:

1. Культура делового общения;
2. Повседневный этикет.

1.2. Задачи изучения дисциплины

В ходе знакомства с содержанием дисциплины необходимо донести представления о значимости культурного межличностного диалога в процессе делового общения, включающего определенные правила этикета. Таким образом, спектр задач составляют умения: грамотно строить устную и письменную речь, вести переписку, владеть различными ролевыми моделями делового общения, разбираться в причинах и способах погашения конфликтов, наиболее точно и адекватно оценивать партнеров и оппонентов, а также их намерения. Отдельной задачей является знакомство с порядком проведения официальных мероприятий и правилами дипломатического протокола, а также рассмотрению неформальных отношений и коррупции. В числе задач и знакомство с традициями национального этикета разных стран мира.

1.3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины «Культура общения» студенту необходимо:

знать:

- основные положения, категории и формы делового общения, а также правила повседневного и делового этикета;

уметь:

- устанавливать оптимально плодотворные контакты в процессе делового общения с различными представителями современного общества, включая зарубежных партнеров;

владеть:

- различными вербальными и невербальными навыками, а также соответствующими технологиями, оптимизирующими коммуникативный процесс и способствующими поддержанию достойного имиджа делового человека.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Тематика семинарских занятий

- С.з.1. Общение как понятие и процесс. Общие принципы культуры общения (2 часа).
- С.з.2. Этикет приветствия. Этикет знакомства (2 часа).
- С.з.3. Общение как процесс формирования деловых отношений. Генезис и общие положения повседневного этикета (2 часа).
- С.з.4. Деловой этикет. Дипломатический протокол. Правила поведения в общественных местах (2 часа).
- С.з.5. Арсенал средств деловых отношений. Гендерный и семейный этикет (2 часа).
- С.з.6. Формы делового общения: служебные совещания. Соседский и гостевой этикет (2 часа).
- С.з.7. Формы делового общения: основы риторики. Речевой этикет (2 часа).
- С.з.8. Формы делового общения: переговоры. (2 часа).
- С.з.9. Формы делового общения: конструктивная критика, манипуляция. Этикет общения: основные правила, спор (2 часа).
- С.з.10. Управление конфликтами, неэтичное поведение в деловом общении. Этикет общения: конфликт и извинения (2 часа).
- С.з.11. Неформальные отношения. Коррупция. Этикет общения: отказ (2 часа).
- С.з.12. Деловой этикет переговоров и телефонного общения. Этикет общения: письмо и визитные карточки (2 часа).
- С.з.13. Имидж в деловом общении. Этикет общения: речь, жесты и комплименты (2 часа).
- С.з.14. Подарки в деловом мире: этикет и предметы. Этикет общения: праздники и юбилеи, подарок и открытка (2 часа).
- С.з.15. Деловой подарок: цветы, получение. Этикет за столом деловых и светских мероприятий. Правила выбора букета (2 часа).
- С.з.16. Официальные мероприятия. Правила хорошего тона при соболезновании. Этикет и деньги (2 часа).
- С.з.17. Национальный этикет делового общения. Международные правила и традиции национального этикета стран мира: Германии, Англии, США (2 часа).
- С.з.18. Традиции национального этикета: стран Южной Европы, Скандинавии, Японии, Китая, Индии, Австралии и арабских стран (2 часа).

2.2. Планы семинарских занятий

Тема 1. Общение как понятие и процесс. Общие принципы культуры общения

1. Культура общения: понятие и классификация.
2. Отличие понятий «этика общения», «культура общения» и «духовная культура общения».
3. Принципы культуры общения.

4. Речевые формулы 3-х основных этапов общения.

Вопросы для обсуждения

1. В чем особенности общения как формы бытия и как средства достижения человеком жизненных благ?
2. В чем проявляется продуктивный (творческий) и непродуктивный (формальный) характер общения (примеры)?
3. Каковы внешние проявления общения с утилитарными и неутилитарными целями (пример)?
4. Чем отличаются гуманистическая и манипулятивная направленность общения (пример)?
5. Чем характерны формы проявления общения: непосредственная и опосредованная, формальная и неформальная (примеры)?
6. Каковы особенности открытого и закрытого по степени искренности общения (примеры)?
7. Какие различия вносят в общение сферы деятельности (деловое, семейное, спортивное общение и т.д.)?
8. Каково принципиальное отличие понятий «этика общения» и «культура общения»?
9. Какие ценности и качества характеризуют духовную культуру общения?
10. Как соотносится Big Smile или улыбка как повседневное приветствие и степень искренности?
11. Какие составляющие необходимы для овладения культурой общения?

Творческие задания

(тематический тренинг)

- 1) Воспроизведение посредством кейс-метода различных ситуаций общения и их анализ на основе правил 3-х основных этапов общения.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 5-6.
2. Сафьянов В.И. Этика общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – М.: Изд-во МГУП «Мир книги», 1998. Разд. I. Темы: 1-5.

Дополнительная литература:

3. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 5-8.
4. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 4-5.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

5. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
6. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);

7. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 2. Этикет приветствия. Этикет знакомства

1. Порядок приветствия.
2. Рукопожатие.
3. Порядок входа и выхода.
4. Правила хорошего тона при знакомстве.

Вопросы для обсуждения

1. Какие идеи и желания породили в людях стремление оказывать специальное почтение друг другу посредством приветствий?
2. Как Вы считаете, почему сложилась традиция, по которой первыми приветствуют младшие – старших, а мужчины – женщин?
3. Наследием какой эпохи, по-вашему, является почтительное отношение мужчины к женщине?
4. Какое стремление, по Вашему мнению, лежит в основе почитания старшего по должности?
5. Чем продиктованы, на Ваш взгляд, заметные ограничения эмоциональных проявлений при встрече на улице и в других общественных местах?
6. Становясь не актуальным при деловом приветствии, гендерное разделение микшируется и других жизненных проявлениях, находите ли Вы положительной эту унификацию ролевых программ?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Этикет представления.
- 2) Как корректно познакомиться с девушкой?
- 3) Правила знакомства с мужчинами.
- 4) Этикет знакомства в Интернете.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 101-106.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 16-21.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 6-8, 11-13.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

4. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
5. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);

6. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 3. Общение как процесс формирования деловых отношений. Генезис и общие положения повседневного этикета

1. Содержание делового общения.
2. Основные характеристики деловых отношений.
3. Стороны делового общения.
4. Общие правила повседневного этикета.

Вопросы для обсуждения

1. Какое значение при знакомстве имеет понимание другого человека и грамотное представление себя?
2. Каким образом пауза помогает сориентироваться в ситуации общения (пример)?
3. Что предполагает ролевая установка в процессе делового общения?
4. Почему достижение требуемого результата – один из специфических параметров делового общения?
5. Что вы понимаете под «писаными» и «неписаными» нормами поведения, регламентирующими официальное общение?
6. Почему организация совместной деятельности для решения задач составляет специфику цели деловых отношений?
7. Посредством чего оценивается эффективность делового общения?
8. Что, по-вашему, необходимо сделать для формирования правильного суждения партнера о себе?
9. Что понимается под схемами типичных ошибок восприятия: «чужой», «он мне нравится», «я ему нравлюсь» (примеры)?
10. Что вызывает ошибку каузальной атрибуции, составляющей перцептивный аспект общения?
11. От чего во многом зависит способность коммуникативной компетентности в процессе делового общения?
12. Какое значение придается адекватному пониманию действия партнера как интерактивного аспекта общения?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Генезис повседневного этикета.
- 2) Общие положения повседневного этикета.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 7-20.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 22-36.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 63-66.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

4. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
5. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
6. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 4. Деловой этикет. Дипломатический протокол. Правила поведения в общественных местах

1. Понятие и виды этикета.
2. Особенности делового этикета.
3. Дипломатический протокол и его значение.
4. Этикет в общественных местах.

Вопросы для обсуждения

1. Насколько, по-вашему, правомерно предписывание людям определенных правил поведения, и как это соотносится со свободой выбора личности?
2. Взаимобусловлены нормы морали и этикета или нет и почему?
3. Существует ли корреляция между речевым этикетом, культурой речи, культурой мышления, если да, то в чем она проявляется?
4. Какие средства способны помочь человеку в управлении отрицательными эмоциями?
5. Как Вы считаете, в какой степени манеры представителя фирмы при внешних контактах могут повлиять на репутацию компании в целом?
6. По Вашему мнению, проявление хороших манер на дипломатическом уровне более необходимо, чем на уровне туристических контактов или нет и почему?
7. В какой степени, по-вашему, залогом коммерческого успеха для деловой элиты являются контакты в рамках визита на высшем уровне?

Творческие задания

(темы сообщений)

- 1) Правила поведения: улица, магазин, кино, концерт, вернисаж.
- 2) Этикет в общественных местах: как привести себя в порядок, театр.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 97-100, 148-150.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 13-15, 61-68, 171-176, 183-186.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

3. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
4. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
5. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 5. Арсенал средств деловых отношений. Гендерный и семейный этикет

1. Вербальные средства общения.
2. Невербальные средства общения.
3. Технические средства общения.
4. Правила поведения для мужчин, женщин и в семейном кругу.

Вопросы для обсуждения

1. В чем заключаются основные преимущества, а также отличия устной и письменной речи?
2. Почему такое оптико-кинетическое средство общения как пантомимика имеет отдельное значение наряду с мимикой, жестами и позами?
3. Какую информацию в процессе общения транслируют паралингвистические компоненты, связанные с голосовыми особенностями?
4. С какими проблемными и положительными экстралингвистическими компонентами речи (темпоритм) вы сталкиваетесь чаще всего?
5. Какова для вас оптимальная организация пространства и времени коммуникативного процесса (проксемика)?
6. Какие из технических средств общения вы находите перспективными для деловой коммуникации будущего и почему?

Творческие задания
(темы сообщений)

- 1) Правила этикета для мужчин.
- 2) Правила хорошего тона для женщин.
- 3) Семейный этикет.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 21-27.

Дополнительная литература:

2. Мальханова И.А. Деловое общение: Учеб. пос. – 2-е изд., перераб. – М.: Академический проект, 2003. С. 10-61, 147-161.

3. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 105-108.
4. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С.14, 78-84.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

5. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
6. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
7. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 6. Формы делового общения: служебные совещания. Соседский и гостевой этикет

1. Деловая беседа.
2. Виды и стили совещаний.
3. Регламент проведения и рекомендации по организации совещаний.
4. Правила поведения для гостей и соседей.

Вопросы для обсуждения

1. В чем отличие таких форм делового общения как: беседа, переговоры, деловой спор, конфликт?
2. Что отличает понятия «деловая беседа» и «деловой разговор»?
3. Почему результат деловой беседы связывают с заблаговременной подготовкой к ее этапам?
4. В каких ситуациях уместны такие виды совещаний как формальные и неформальные (примеры)?
5. В каких случаях результативны состязательный, а в каких согласительный стили совещаний (примеры)?
6. Каковы функции следующих участников совещания: инициатор, эксперт, критик, консультант, доводчик и координатор (примеры)?
7. Как влияет на исход совещания тщательная многоуровневая готовность его председателя?
8. Чем грозит исходу совещания отход от его заявленной темы?
9. Почему установка на понимание позиции другого необходима на совещании?
10. Как отражается на исходе совещания определение ролей каждого участника?
11. Почему в число оптимальных параметров совещания входят количество его участников и временная продолжительность?

Творческие задания

(темы сообщений)

- 1) Правила хорошего тона для соседей.
- 2) Этикет поведения в гостях.
- 3) Этикет приема гостей.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 28-31.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 11-13, 84-86.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 15-17, 23-27.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

4. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
5. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
6. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 7. Формы делового общения: основы риторики. Речевой этикет

1. Ораторское искусство и риторика.
2. Публичное выступление.
3. Аргументация.
4. Речевой этикет.

Вопросы для обсуждения

1. Что такое ораторское искусство, каково значение риторики в историческом прошлом и в современности?
2. Как связаны между собой на стадии выбора тема и цель публичной речи?
3. Каким образом связан выбор цели публичного выступления с профессионально-служебными задачами оратора?
4. В какой степени при выборе темы публичного выступления на оратора должны влиять профессионально-служебные задачи и личные предпочтения?
5. В каком соотношении находятся основной тезис, цель и главная мысль публичного выступления?
6. Каким образом на речь оратора влияют обстановка, состав и численность аудитории?
7. Каким образом главный тезис выступления может быть обоснован посредством проблемного, хронологического, каузального и индуктивного изложения (примеры)?
8. Как соотносятся с фактами сильные, слабые, несостоятельные аргументы оратора и контраргументы оппонента?
9. Какие речевые формулы используются в публичном деловом выступлении при представлении, обращении и прощании с аудиторией?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Речевой этикет: письмо.
- 2) Этикет ведения речи.
- 3) Речевой этикет: диалог с собеседником и третье лицо.
- 4) Русский речевой этикет.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 31-40.

Дополнительная литература:

2. Мальханова И.А. Деловое общение: Учеб. пос. – 2-е изд., перераб. – М.: Академический проект, 2003. С. 62-145.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 72-77, 17-18, 19-22.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

4. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
5. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
6. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 8. Формы делового общения: переговоры

1. Переговоры и близкие к ним разновидности делового общения.
2. Согласительные процедуры и трудности в переговорах.
3. Деловой спор.
4. Фасилитация.

Вопросы для обсуждения

1. Каковы отличительные признаки таких близких разновидностей делового общения как: переговоры, собеседование, обсуждение и дискуссия?
2. Каковы особенности, цель и преимущества переговоров?
3. Каковы необходимость участия третьей стороны и значение согласительных процедур в переговорах?
4. Какой из шести возможных положительных результатов переговоров вы находите оптимальным?
5. Какое эмоционально-психологическое состояние способствует получению оптимального результата в переговорах?
6. Существует ли взаимосвязь между деловым и межличностным спором в деловых отношениях?
7. Какие из процедур техники ведения спора Вы находите приемлемыми: техника слушания, аргументации, позиционного и психологического давления и манипуляции?

Творческое задание

(кейс-метод)

- 1) Кейс: «Учебная фасилитация» (А.Н. Чумиков).

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 40-52.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 69-83.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 35-44.
4. Чумиков А.Н. Переговоры – фасилитация – медиация: Учебное пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. – М.: ЗАО Издательство «Аспект Пресс», 2014. С. 10-95, 151-154.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

5. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
6. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
7. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 9. Формы делового общения: конструктивная критика, манипуляция. Этикет общения: основные правила, спор

1. Конструктивная критика, принципы восприятия критики.
2. Манипуляция в деловых отношениях.
3. Спор и конфликт.
4. Основные правила общения и ведения спора.

Вопросы для обсуждения

1. Какой из многочисленных вариантов критики, на Ваш взгляд, самый частотный в деловом мире России и почему?
2. Каким образом конструктивная критика способствует получению полезной информации в переговорном процессе и при обсуждении соглашения (примеры)?
3. Какое состояние психики человека способствует соблюдению адекватных принципов восприятия критики?
4. Каковы характерные особенности и цель манипуляции (примеры)?
5. Какие признаки позволяют наиболее быстро распознать манипуляцию?
6. Что является наиболее эффективным средством противодействия манипуляции?
7. Какова специфика конфликта, а также что отличает его от спора?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Этикет общения: основные правила.
- 2) Правила ведения спора.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 52-60.

Дополнительная литература:

2. Мальханова И.А. Деловое общение: Учеб. пос. – 2-е изд., перераб. – М.: Академический проект, 2003. С. 171-182.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 60-62.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

4. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
5. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
6. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 10. Управление конфликтами, неэтичное поведение в деловом общении. Этикет общения: конфликт и извинения

1. Управление деловыми конфликтами.
2. Типология конфликтных личностей.
3. Неэтичное деловое поведение.
4. Правила поведения в конфликтах и при извинениях.

Вопросы для обсуждения

1. Какие из форм и способов управления деловыми конфликтами наиболее подразумевают понимание и контроль причин, вызвавших конфликт, и почему?
2. В какой степени, по-вашему, взаимообусловлены социально-экономические обстоятельства и формы реагирования людей на конфликтные ситуации (примеры)?
3. Как Вы считаете, необходимо ли отслеживать численное соотношение сотрудников с различной стратегией поведения в конфликте, и каков идеальный баланс?
4. Какой из методов разрешения конфликтов наиболее эффективен в деловом мире России?
5. Какой из типов конфликтных личностей наиболее, а какой наименее приемлем для сотрудничества?
6. Какие из вариантов неэтичного поведения характерны для делового общества России (примеры), и в какой степени?

Творческие задания

(кейс-метод и темы сообщений)

- 1) Кейс: «Учебная медиация» (А.Н. Чумиков).
- 2) Этикет общения: конфликт.
- 3) Правила извинения.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 61-64, 74.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 112-118.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 85-89.
4. Чумиков А.Н. Переговоры – фасилитация – медиация: Учебное пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. – М.: ЗАО Издательство «Аспект Пресс», 2014. С. 98-126, 155-156.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

5. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
6. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
7. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 11. Неформальные отношения. Коррупция. Этикет общения: отказ

1. Модели и значение неформального взаимодействия.
2. Деловые сети и масштаб их бытования в РФ.
3. Коррупция: взятки и коммерческий подкуп.
4. Этикет отказа.

Вопросы для обсуждения

1. Почему развитию неформального взаимодействия способствуют формальные «правила игры»?
2. Каковы примеры неформального взаимодействия по горизонтали, вертикали и внутри фирмы?
3. Что такое институциональные компромиссы в неформальных деловых отношениях на примере политического торга?
4. Как Вы считаете, неформальные деловые отношения в целом позитивное или негативное явление, а также, какова их роль в российском обществе?
5. Как Вы понимаете сочетание формального контроля и неформального обмена услугами в пределах деловых сетей?
6. Каковы общеизвестные примеры негласных (скрытых) контрактов в большом бизнесе России, а также в других сферах, к примеру, в культуре?

7. Каковы различия между мздоимством и лихоимством, а также масштабы присутствия взяточничества в российском обществе?
8. Что может являться причиной подкупа управляющего лица в коммерческой организации?
9. В чём заключается суть и каковы формы проявления коррупции (примеры)?

Творческие задания

(темы сообщений)

- 1) Корректные формы отказа.
- 2) Технологии правильного отказа в условиях манипуляции.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 75-84.

Дополнительная литература:

2. Сафьянов В.И. Этика общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – М.: Изд-во МГУП «Мир книги», 1998. Разд. I. Тема: 6.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

3. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
4. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
5. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 12. Деловой этикет переговоров и телефонного общения. Этикет общения: письмо и визитные карточки

1. Переговоры: правила хорошего тона.
2. Общение: обмен визитными карточками, позы, движения, жесты, походка.
3. Общие правила телефонного делового этикета.
4. Этикет письма, составления и обмена визитными карточками.

Вопросы для обсуждения

1. Каким стремлением, на Ваш взгляд, продиктованы нюансы вежливости, необходимые при переговорах?
2. Какие дальнейшие аспекты общения облегчает обмен визитными карточками?
3. Какие особенности пространственных движений человека могут отражать его нравственное развитие?
4. Почему экспрессия во внешних проявлениях (жестикуляция) противопоставлена правилам хорошего тона?
5. По какому принципу различные обстоятельства, связанные со временем, регламентируют деловое телефонное общение?

6. Какие аспекты телефонного общения подлежат конфиденциальности по отношению к деловому окружению, присутствующему в данный момент?
7. Почему при подтверждении деловой встречи по телефону значимо уточнение об условиях ее отмены или переноса?
8. Какие особенности являются специфичными для телефонного делового общения?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Правила написания и виды писем.
- 2) Этикет написания личных и деловых писем.
- 3) Составление резюме.
- 4) Правила составления и обмена визитными карточками.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 107-115.

Дополнительная литература:

2. Мальханова И.А. Деловое общение: Учеб. пос. – 2-е изд., перераб. – М.: Академический проект, 2003. С. 183-186.
3. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 37-39, 43-49, 119-125, 228-233.
4. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 9-10, 45-48, 49-59.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

5. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
6. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
7. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 13. Имидж в деловом общении. Этикет общения: речь, жесты и комплименты

1. Содержание понятий «имидж» и «репутация».
2. Комплименты в деловом пространстве.
3. Одежда как элемент делового имиджа.
4. Культура речи, жесты и комплименты в процессе общения.

Вопросы для обсуждения

1. Чем содержание понятия «имидж» отличается по отношению к восприятию других людей и в качестве самопрезентации миру?
2. В каких понятиях может быть выражен имидж интересного Вам человека и Ваш собственный?

3. В чём различие понятий «имидж» и «репутация», приведите пример?
4. Каким образом имидж делового человека может отражать способность к творческой деятельности у представителей одного и другого пола?
5. Должен ли имидж бизнесмена корректироваться в зависимости от ситуации и перспектив, и каковы пределы этой мобильности?
6. В какой степени, по Вашему мнению, новые веяния времени способны диктовать необходимость перемен имиджа делового человека?
7. Какой из факторов для успешного делового имиджа становится решающим: соответствие ожиданиям и статусу или индивидуальное самовыражение?
8. Какие элементы делового имиджа наиболее подвержены изменению в результате действий имиджмейкера и почему?
9. Каково влияние навыков мобильного интерактивного общения делового человека с аудиторией на его имидж?
10. Какое значение в процессе делового общения отводится комплименту?
11. Каким образом одежда и аксессуары делового человека выражают его отношение к окружающим людям?
12. Актуально ли в настоящее время классическое правило относительно цветовой гаммы носков и галстука в деловом костюме мужчины?
13. Что Вы понимаете под функциональностью и целенаправленностью украшений деловой женщины?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Культура речи и речевой этикет.
- 2) Культура жестикуляции.
- 3) Комплимент как искусство дарить и принимать похвалу.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 116-121.

Дополнительная литература:

2. Мальханова И.А. Деловое общение: Учеб. пос. – 2-е изд., перераб. – М.: Академический проект, 2003. С. 161-171.
3. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 134-170.
4. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 90-94.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

5. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
6. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
7. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 14. Подарки в деловом мире: этикет и предметы. Этикет общения: праздники и юбилеи, подарок и открытка

1. Подарок: содержание понятия и цель.
2. Этикет делового подарка.
3. Предметы для подарка по случаю и ритуал дарения в деловом мире.
4. Торжества, поздравления и подарки по правилам хорошего тона.

Вопросы для обсуждения

1. Каково значение подарка в деловом мире?
2. Должен ли быть как-либо ограничен круг лиц в деловой сфере, имеющий право дарить подарки, и уместны ли здесь другие ограничения?
3. Чем продиктовано стремление деловых людей к креативным подаркам?
4. Способствует ли благоприятному деловому климату увеличение спектра поводов для подарков?
5. Способствует ли восстановлению деловых отношений подарок, сделанный в знак извинения, и при каких условиях?
6. Какие предметы уместно дарить в знак сочувствия или соболезнования в деловом пространстве?
7. Какими случаями, на Ваш взгляд, ограничено число поводов для подарков начальству?
8. В каких случаях уместен сувенир в качестве делового подарка?
9. Что, по-вашему, имеет большее значение – ритуал дарения и упаковка делового подарка или его содержимое?
10. Выставочные ряды с каким содержимым отличают антураж современных отечественных фирм и почему?

Творческие задания

(темы сообщений)

- 1) Этикет общения: праздники и юбилеи.
- 2) Подарок: выбор, ритуал дарения и получения.
- 3) Открытка: основы этикета.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 122-131.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 40-42, 187-188.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

3. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
4. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);

5. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 15. Деловой подарок: цветы, получение. Этикет за столом деловых и светских мероприятий. Правила выбора букета

1. Цветы в деловых отношениях.
2. Принятие подарка.
3. Этикет за столом.
4. Цветы в подарок: правила хорошего тона.

Вопросы для обсуждения

1. Являются ли цветы универсальным подарком?
2. Какими факторами ограничен выбор цветов в качестве подарка?
3. Почему согласно этикету в людных общественных местах цветы преподносят в прозрачном материале?
4. Какое правило, из числа регламентирующих принятие подарка, Вы находите основным?
5. Какое содержание может иметь благодарственная записка в ответ на подарок (пример)?
6. Всегда ли подарок сотрудникам от клиентов является неэтичным, возможны ли исключения?
7. Объясните, почему корректное поведение по отношению к окружающим – признак уважения, прежде всего к себе, а затем к другим?

Творческие задания

(темы сообщений)

- 1) Выбор букета: правила хорошего тона.
- 2) Этикет вручения и получения цветов.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 131-135.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 9-11.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

3. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
4. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
5. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 16. Официальные мероприятия. Правила хорошего тона при соболезновании. Этикет и деньги

1. Приемы в качестве официальных мероприятий.
2. Разновидности приемов.
3. Организация приемов.
4. Правила этикета при соболезновании и денежных расчетах.

Вопросы для обсуждения

1. Какова, на Ваш взгляд, цель приемов как официальных мероприятий?
2. В чем Вам видятся преимущества дипломатических приемов в сравнении с официальными встречами в рабочем режиме?
3. Насколько, по-вашему, эффективны деловые разговоры в неформальной обстановке приема?
4. Как Вы считаете, почему приемы не проводятся в праздничные дни?
5. Чем грозит приглашение на прием лиц с оппозиционными взглядами, и почему правило об избегании подобной ситуации актуально только для узкого состава?
6. В чем необходимость ответа на приглашение в случае отказа, если прием планируется с рассадкой?
7. Каково значение пунктуальности при появлении на приеме?
8. Каковы преимущества и сложности правил фиксированной рассадки гостей приема за столом?
9. Тосты какого содержания, по-вашему, достаточно корректны в ситуациях приемов?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Правила этикета при соболезновании.
- 2) Этикет и деньги.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 139-147.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 189-222.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

3. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
4. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
5. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 17. Национальный этикет делового общения. Международные правила и традиции национального этикета стран мира: Германии, Англии, США

1. Общечеловеческие правила этикета.
2. Некоторые особенности этикета национальных культур.
3. Традиционные модели идентификации гостя.
4. Традиции национального этикета Германии, Англии, США.

Вопросы для обсуждения

1. Почему в общечеловеческих правилах этикета подчеркивается значимость, в том числе уважения к национальным традициям, без критики по аналогии со своей культурой, и пунктуальность?
2. Какие особенности русского этикета Вы бы назвали в числе положительных и отрицательных по отношению к международным нормам вежливости?
3. Как связаны особенности этикета страны с культурными традициями и географическими характеристиками?
4. Какими последствиями для делового общения чревато незнание характерных особенностей менталитета представителей других стран?
5. Каковы особенности национального этикета Германии?
6. Что составляет отличительные особенности английского этикета?
7. Каковы характерные особенности менталитета представителей США?

Творческие задания

(темы сообщений)

- 1) Традиции национального этикета Германии.
- 2) Особенности национального этикета Англии.
- 3) Традиции национального этикета США.

Основная литература:

1. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – Электр. вер. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. С. 151-152.

Дополнительная литература:

2. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 10-е изд., изм. – М.: Ось-89, 2014. С. 177-182.
3. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 95-97.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

4. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
5. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
6. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Тема 18. Традиции национального этикета: стран Южной Европы, Скандинавии, Японии, Китая, Индии, Австралии и арабских стран

1. Особенности национального этикета стран южной Европы.
2. Традиции национального этикета скандинавских стран.
3. Характерные особенности национального этикета Японии, Китая и Индии.
4. Традиции национального этикета арабских стран.
5. Особенности национального этикета Австралии.

Вопросы для обсуждения

1. Что отличает национальный этикет Франции?
2. Каковы особенности национального этикета Италии?
3. В чем выражаются характерные особенности национального этикета Испании?
4. Каковы традиции национального этикета Греции?
5. Что составляет отличительные особенности этикета скандинавских стран?
6. В чем выражаются характерные особенности национального этикета Японии?
7. Что составляет отличительные особенности этикета жителей Китая?
8. В чем самобытность традиций национального этикета Индии?
9. Каковы характерные особенности менталитета представителей арабских стран?
10. Что отличает национальный этикет Австралии?

Творческие задания (темы сообщений)

- 1) Традиции национального этикета стран Южной Европы.
- 2) Особенности национального этикета Скандинавии.
- 3) Характерные особенности этикета Японии, Китая, Индии.
- 4) Отличительные черты национального этикета арабских стран.
- 5) Традиции национального этикета Австралии.

Дополнительная литература:

1. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Электр. вер. – М.: Научная книга, 2009. С. 97-104.

Интернет-ресурсы по темам сообщений:

2. <http://www.etiket.ru/> (Этикет от А до Я);
3. <http://www.knigge.ru/> (Правила хорошего тона);
4. <http://www.manners.ru/dayetiquette.html> (Манеры.ру. Правила хорошего поведения).

Интернет-ресурсы ко всем темам:

- ✓ <http://www.iqlib.ru/> (Электронно-библиотечная система IQlib);
- ✓ <http://www.Jib.ua-ru.net> (Студенческая электронная библиотека "ВЕДА");

- ✓ ru.wikipedia.org (Википедия – многоязычная, общедоступная, свободно распространяемая энциклопедия, издаваемая в Интернете).

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ:

1. Что включает в себя понятие «общение»: два разносторонних определения?
2. Что такое культура общения: характеристика и определение?
3. Что такое этика общения: характеристика и определение?
4. Что характеризует духовную культуру общения?
5. Каковы параметры и цель делового общения?
6. Что составляет понятие «этикет» и какова этимология слова?
7. Что включают в себя понятия «речевой этикет» и «культура речи»?
8. Что включает в себя и регламентирует деловой этикет, а также, каковы четыре основных принципа хорошо воспитанных людей во всех странах?
9. Каково определение понятия «дипломатический протокол»?
10. Каковы разновидности вербальных, невербальных и технических средств общения?
11. Чем характеризуется деловая беседа: определение, а также, каковы виды и стили совещаний?
12. Каковы определения понятий «ораторское искусство» и «риторика»?
13. В чём значение цели и основного тезиса для публичного выступления?
14. Каково определение понятий «аргумент» и «контраргумент»?
15. В чём характерная особенность и цель переговоров как формы делового общения?
16. Каково определение понятия «дискуссия»?
17. Что такое деловой спор, и каковы его формы?
18. Что такое критика, и в чём её значение?
19. Каково определение понятия «манипуляция», и в чём её цель?
20. В чём заключаются характерные отличия понятий «спор» и «конфликт»?
21. Что такое незтичное поведение, и каковы его примеры в деловом общении?
22. Каково значение неформальных деловых отношений?
23. Что такое деловая сеть, и какова её роль в общественной жизни России?
24. Что такое взятка и каковы её разновидности?
25. Что включает в себя определение понятия «коррупция»?
26. Что включают в себя понятия «имидж» и «репутация» в деловом общении?
27. Что такое комплимент, и каково его значение?
28. Что такое подарок и какова его цель в деловой жизни?
29. Что представляет собой прием в качестве официального мероприятия?
30. Каковы общечеловеческие правила этикета?

СОДЕРЖАНИЕ

От автора.....	3
Программа курса.....	4
1. Цель и задачи дисциплины.....	4
2. Содержание дисциплины.....	5
2.1. Тематика семинарских занятий.....	5
2.2. Планы семинарских занятий.....	5
Примерный перечень вопросов к зачету.....	25

Для заметок

Подписано в печать 05.05.2016 г.

Печать офсетная
1,6 усл.печ.л.

Формат 60x84/16
Заказ № 76

1,13 уч.-изд. л.
Тираж 60 экз.

Московский государственный технический университет ГА
125993 Москва, Кронштадтский бульвар, д.20
Редакционно-издательские услуги ООО «Имидж-студия Арина»
127051 Москва, М. Сухаревская пл., д. 2/4 стр.1