

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уфимский государственный авиационный технический университет»**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА
И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ
Семинарские занятия**

Уфа 2014

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уфимский государственный авиационный технический университет»

Кафедра социологии и социальных технологий

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА
И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ**
Семинарские занятия

Уфа 2014

Составители: А. Д. Иванова, Д. Ф. Шамсутдинова, Л. Т. Мазитова

УДК 395(07)

ББК 87.774я7

Профессиональная этика и служебный этикет. Семинарские занятия / Уфимск. гос. авиац. техн. ун-т; Сост.: А. Д. Иванова, Д. Ф. Шамсутдинова, Л. Т. Мазитова. – Уфа, 2014. – 41 с.

Содержит планы лекционных занятий. Представлены темы семинарских занятий, методические указания по подготовке к семинарским занятиям, вопросы, выносимые на обсуждение, темы докладов и рефератов, тесты для самопроверки, упражнения, список литературы, задания для зачета.

Предназначено для студентов очной формы обучения, обучающихся по всем направлениям подготовки бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Профессиональная этика и служебный этикет».

Рецензенты: д-р соц. наук, проф., Кунгурцева Г. Ф.,
канд. псих. наук, доц. Сомов М. А.

© Уфимский государственный
авиационный технический университет, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ПЛАНЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ.....	5
ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	7
ТЕМА 1. ИМИДЖ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА.....	7
Список литературы.....	8
ТЕМА 2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА.....	9
Список литературы.....	10
ТЕМА 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.....	11
Список литературы.....	13
ТЕМА 4. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ.....	15
Список литературы.....	20
ТЕМА 5. ПРОВЕДЕНИЕ СОБРАНИЙ, СОВЕЩАНИЙ, КОРПОРАТИВНЫХ РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ..	22
Список литературы.....	26
ТЕМА 6. ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ.....	27
Список литературы.....	30
ТЕМА 7. ЭТИКЕТ НА ОТДЫХЕ.....	31
Список литературы.....	35
ЗАДАНИЯ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»	36

ВВЕДЕНИЕ

Этикет является одним из сложнейших и интереснейших феноменов человеческой жизни. Именно соблюдение правил этикета делает человека полноценным членом общества. Без этикета и правил поведения наша жизнь была бы похожа на шоссе, по которому едут, не соблюдая правила дорожного движения.

Этикет проявляется во всех видах деятельности человека, позволяя осознавать ему своё место в обществе, давать оценку другим людям, влиять на них, устанавливать взаимоотношения с ними. Этикет зависит от множества факторов, в частности, от места проживания и национальных традиций. Организаторские и коммуникативные качества личности, умение грамотно общаться и выстраивать отношения с другими людьми необходимы всем специалистам, а особенно тем, чья профессиональная деятельность проходит в системе отношений «Человек–человек». Повышение компетентности в этой сфере позволяет успешно решать профессиональные задачи и продвигаться по карьерной лестнице.

Пособие направлено на развитие у студентов компетентности в современном деловом этикете, в нем представлены тесты на знание этикета, упражнения на развитие вербальных и невербальных способов общения; упражнения на формирование способов общения в конфликтных ситуациях.

Предназначено для проведения семинарских занятий по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» у студентов, обучающихся по всем направлениям подготовки бакалавров и магистров.

ПЛАНЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Имидж современного человека

1. Имидж и этикет.
2. Значение хороших манер в мире бизнеса.
3. Работа в мультикультурной среде.
4. Культура внешности.
5. Стили одежды и поведения.
6. Деловой стиль и профессионализм.
7. Визитные карточки.

Тема 2. Правила этикета

1. Различия между социальным, деловым, религиозным и светским этикетами.
2. Приветствие и представление.
3. Правила поведения в общественных местах.
4. Желанный гость и радушный хозяин.
5. Правила поведения за столом.
6. Сервировка стола.
7. Одежда и манеры.
8. Личная гигиена.

Тема 3. Профессиональная этика и деловое общение

1. Значение психолого-педагогических знаний в жизни каждого человека.
2. Секреты эффективного делового общения.
3. Деловые переговоры, беседы и дискуссии.
4. Урегулирование конфликтов.
5. Правила ведения деловых бесед по телефону.
6. Деловая переписка. Этикет письменного делового общения.
7. Подготовка резюме, деловых писем и служебных документов.
8. Подготовка и проведение деловой встречи, собраний и совещаний.
9. Корпоративный этикет и культура общения.

Тема 4. Служебный этикет

1. Служебное помещение, кабинет и места общего пользования.
2. Отношения с руководством, коллегами и подчиненными.
3. Деловой визит.
4. Отношения между мужчинами и женщинами на рабочем месте.
5. Деловое общение представителей разных поколений.
6. Техника рукопожатий.
7. Секреты невербального общения.
8. Конфликтные ситуации и пути их решения.

Тема 5. Проведение собраний, совещаний, корпоративных развлекательных мероприятий

1. Организация делового мероприятия.
2. Банкеты и приемы.
3. Конференции, симпозиумы и презентации.
4. Дипломатический этикет.
5. Правила рассадки за столом. Протокол и деловые отношения.
6. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.
7. Корпоративные тренинги, командообразование и тимбилдинг.

Тема 6. Публичные выступления

1. Публичные выступления как неотъемлемая часть карьеры делового человека.
2. Структура и логика выступления.
3. Подготовка доклада на конференцию.
4. Подготовка компьютерной презентации к выступлению.
5. Ошибки неопытного оратора.

Тема 7. Этикет на отдыхе

1. Требования национального этикета.
2. Правила международной вежливости.
3. Особенности национальных стилей ведения переговоров.
4. Приемы иностранных гостей и приемы гостей за границей.
5. Особенности правил этикета других стран.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1 ИМИДЖ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА

1. Внешний вид современного человека.
2. Стили одежды и поведения.
3. Корпоративный дресс-код. Плюсы и минусы дресс-кода.
4. Мужской деловой стиль.
5. Одежда деловой женщины.
6. Хорошие манеры в сфере бизнеса.

Темы рефератов и докладов

1. Основные принципы и положения этикета в интернете.
2. История европейского мужского костюма.
3. Внешний вид политика и бизнесмена.
4. Корпоративный дресс-код. История вопроса.
5. Дресс-код в университетах Европы и США.
6. Галстуки и их влияние на имидж современного человека.
7. История европейской женской деловой одежды. Внешний вид деловой дамы.
8. Хорошие манеры и их роль в сфере большого бизнеса.

Тест на знание основ делового этикета

1. При представлении в деловой обстановке двух людей разного статуса соблюдается последовательность:
 - а) вышестоящего представляют нижестоящему;
 - б) нижестоящего представляют вышестоящему;
 - в) статус в данном случае не имеет особого значения.
2. При обмене рукопожатием мужчина и женщина, имеющие одинаковый статус, должны следовать правилу:
 - а) женщина первой подаёт руку мужчине;
 - б) мужчина первым подаёт руку женщине;
 - в) мужчина должен поцеловать женщине руку, а не обмениваться с ней рукопожатием.

3. Высота каблуков женских деловых туфель:

- а) не должна превышать 15 см;
- б) не должна превышать 7 см;
- в) деловые туфли должны быть без каблуков.

4. Длина пиджака мужского костюма корпоративного стиля:

- а) до середины бедра;
- б) до коленей;
- в) до кистей опущенных рук.

5. По правилам делового протокола, в автомобиле представительского класса самым почетным считается место:

- а) рядом с водителем;
- б) на заднем сидении, прямо за водителем;
- в) на заднем сидении, справа по ходу движения.

6. Большой офисный стол круглой формы используется:

- а) на двусторонних переговорах;
- б) на трех- и более сторонних переговорах;
- в) вообще не используется при проведении официальных переговоров.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.

2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.

3. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

4. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.

5. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.

6. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А.В. Непогода. Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 317 с.

7. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.

8. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.

9. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. – М.: НИРРО, 2011.

10. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юри. – М., 2013.

11. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.

12. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М., 2012.

ТЕМА 2 ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

1. Правила поведения в общественных местах.
2. Этикет поведения на официальном мероприятии (конференция, совещание, ...).
3. Этикет поведения на отдыхе (отель, экскурсии, пляж, турбаза).
4. Этикет в дороге (самолет, поезд, автобус, теплоход).
5. Этикет поведения на развлекательных мероприятиях (спортивные соревнования, концерты, спектакли, народные гуляния).
6. Различия между социальным, деловым, религиозным и светским этикетами.
7. Конфессиональный этикет.

Темы рефератов и докладов

1. Этикет поведения на свадьбе.
2. Печальный этикет (похороны, поминки).
3. Этикет поведения в православном храме.
4. Этикет поведения в католическом соборе.
5. Этикет поведения в мечети.
6. Этикет поведения в синагоге.
7. Этикет поведения в буддийском храме.
8. Этикет автолюбителей.

Задание

Спросить у родителей, бабушек, дедушек и родственников об особенностях местных национальных традиций, сопровождающих самые знаковые семейные события: сватовство, свадьба, рождение ребенка, семейные торжества, похороны, поминки.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М., 2011.
4. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
5. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2010.
6. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.
7. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 317 с.
8. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
9. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
10. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.
11. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
12. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: Эксмо, 2013.
13. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.
14. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.
15. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. – М.: НИРРО, 2011.
16. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений /

Р. Фишер, У. Юрии. – М., 2013.

17. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.

18. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.

19. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М., 2012.

ТЕМА 3

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1. Этикет и культура общения.
2. Особенности невербального общения:
 - выражение глаз, выражение лица;
 - походка, осанка;
 - позы – как сидим;
 - позы – как стоим;
 - манера говорить.
3. Язык жестов:
 - виды жестов;
 - жесты рук;
 - кросс-культурные различия в жестах.
4. Проксемика и хронемика.

Темы рефератов и докладов

1. Зоны общения. Виды жестов и поз.
 2. Основные социокультурные барьеры на пути прохождения информации.
 3. Кросс-культурные различия в жестах (трактовка жестов в разных странах).
 4. Культурные особенности ритуального поведения в общении.
 5. Социальные сети как суррогат общения для молодежи.
- Психологические особенности виртуального общения.
6. Правила делового телефонного общения.
 7. Разговоры по мобильному телефону.

Упражнения на развитие вербальных способов общения

1. «Знакомство» (представление себя).

Каждому дается по 3 минуты для рассказа о себе. Участники рассказывает только то, что посчитают нужным.

2. «Найди по описанию»

Один участник выходит за дверь. В группе договариваются, кого будут описывать, составляют описание и выбирают участника, который с этим описанием будет знакомить вышедшего. Затем первый участник входит и по описанию определяет, о ком идет речь. (Угадывающий сидит к группе спиной.)

Один из участников садится к группе спиной. Он должен описать одного из членов группы как можно более подробно, не называя имени. Группа должна узнать, о ком идет речь.

3. «Оживший портрет»

Каждый из участников получает репродукцию портрета, созданного русским или зарубежным художником. Задача каждого – «оживить» портрет, не только приняв его позу и выражение лица, но еще и произнеся сначала несколько реплик, а по мере тренировки – и монолог за изображенного на портрете.

4. «Мысль одна, а слов много»

Упражнение направлено на формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли.

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов

Упражнения на развитие невербальных способов общения

1. «Пантомима»

Один из участников группы задумывает какое-либо слово – абстрактное или конкретное – выражает его движением, позой тела. Участники пытаются угадать, что он выразил. Затем это проделывает другой желающий.

Варианты: Можно выбирать слова из определенного списка как в «счастливом билете». Можно работать парой или группой над одним словом. Возможна круговая передача слова одним участником другому в качестве задания для пантомимы.

2. «Мимические маски»

Каждый из участников получает записку с заданием мимически представить определенное эмоциональное состояние из 10 основных: счастье, удивление, страх, злость, печаль, отвращение, презрение, интерес, смущение, решительность. Не следует подменять живую мимику гримасничаньем.

Через 1–2 мин. все участники представляют «маски». Всем участникам надо постараться найти оптимальную и понятную форму выражения, пробудить свою фантазию. Это упражнение, включая последующее обсуждение, помогает отрефлексировать особенности восприятия и понимания самим участником и другими членами группы лицевой экспрессии, а также дает возможность в полной мере осознать значение мимики в общении.

3. «Походка»

Всем участникам предлагается разыграть ряд упражнений-этюдов. Каждому дается задание на листочках:

1) изобразить походкой смятение, настороженность, философско-спокойный настрой, тревожно-радостное состояние, неуверенность в себе и своих силах и т. д.;

2) изобразить особенности походки людей, имеющих специфические особенности внешнего облика или психологического склада, например: очень толстый, сутулый, накачанный, хитрый, самоуверенный, нервный, суетливый и т. д.;

3) изобразить особенности поведения человека, когда он: идет туда, куда не хочет, несет большую тяжесть, идет по бревну через ручей, идет против сильного ветра.

Список литературы

1. Аминов И. И. Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.

2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.

3. Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М., 2011.

4. Карнеги Д. Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. – Минск: Попурри, 2011.

5. Кузнецов И. Н. Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. – М., 2010.
8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2010.
9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.
10. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. Ростов-н/Д: Феникс, 2010. 317 с.
11. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
12. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
13. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.
14. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
15. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: Эксмо, 2013.
16. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.
17. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.
18. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. – М.: НИРРО, 2011.
19. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.
20. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.
21. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М., 2012.

ТЕМА 4 СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ

1. Правила поведения в коллективе.
2. Отношения с руководством, коллегами и подчиненными.
3. Этикет офис-менеджера.
4. Конфликтные ситуации и пути их решения.
5. Характеристика конфликтогенного поведения:
 - типы конфликтных действий;
 - основы психологической защиты в конфликтной ситуации.
6. Типичные рабочие конфликты и способы их предотвращения и решения:
 - управление конфликтом;
 - моббинг, типы и виды моббинга;
 - правила поведения в конфликтной ситуации.

Темы рефератов и докладов

1. Психологические методы разрешения рабочих конфликтов.
2. Конфликт, как неэффективное общение.
3. Моббинг (эмоциональное насилие на работе).
4. Как правильно устроиться на работу (психологический подход).
5. Личность руководителя и стили управления.
6. Группа и её роль в развитии человека как личности.
7. Стил и теории лидерства в группе.
8. Конфликтные ситуации в коллективе и пути их решения.
9. Манипулятивное поведение как причина конфликта.

Упражнения на формирование различных способов общения в конфликтных ситуациях

1. «*Портрет конфликта*»

Учащиеся делятся на подгруппы, и каждая из них получает задание подготовить небольшую сценку – на 3 – 5 минут, которая дополнит коллективный «портрет» конфликта. Тема может быть любой, главное, чтобы было видно, что это – конфликт. Учащимся дается время для обсуждения задания, выбора темы, составления сценария и репетиции (10–15 минут).

После предъявления сценок проводится анализ увиденного и рефлексия.

Вопросы: Что общее было во всех сценках? Какие чувства вы отметили у себя во время выполнения этого упражнения? Поделитесь впечатлениями – каково вам было в роли конфликтующих? Какими могут быть последствия этих конфликтов? Каким может быть положительное воздействие конфликта на его участников?

2. «Стили поведения»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

Конкуренция – «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Приспособление – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Компромисс – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый должен что-то проиграть».

Сотрудничество – «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15–20 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

После показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю.

При несоответствии показанного в сцене заданию, группа и ведущий вносят в него коррективы, «на ходу» разыгрывая другой вариант. Затем проходит обсуждение увиденного.

Определение типичного способа поведения в конфликтной ситуации

(У. Томас и Р. Килмен)

Определите по результатам ответа на тестовые вопросы привычный для вас способ поведения в конфликтной ситуации. Как результаты теста соотносятся с вашим самовосприятием?

Опросник

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как: правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить интересы каждого из нас.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я не всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Ключ

1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М., 2011.

4. *Карнеги Д.* Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. – Минск: Попурри, 2011.
5. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. – М., 2010.
8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2010.
9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.
10. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 2012.
11. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов-н/Д: Феникс, 2010. 317 с.
12. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
13. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
14. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.
15. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
16. *Пиз А., Пиз Б.* Как заставить мужчины слушать, а женщину молчать. – М.: Эксмо, 2012
17. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: Эксмо, 2013.
18. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.
19. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.
20. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. – М.: НИРРО, 2011.
21. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юрии. – М., 2013.
22. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.

23. Чудновский В. Э. Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.

24. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер – М., 2012.

ТЕМА 5

ПРОВЕДЕНИЕ СОБРАНИЙ, СОВЕЩАНИЙ, КОРПОРАТИВНЫХ РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

1. Этикет официальных мероприятий:
 - официальный протокол и деловые отношения;
 - организация делового мероприятия;
 - организация рабочих встреч в ресторане;
 - видеоконференции;
 - переговоры.
2. Этикет деловых подарков.
3. Корпоративная этика.
4. Проведение корпоративных развлекательных мероприятий.
5. Тим-билдинг.

Темы рефератов и докладов

1. Правила поведения на деловых мероприятиях (конференции, совещания).
2. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из России.
3. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Северной Америки.
4. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Юго-Восточной Азии.
5. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из стран Арабского региона.
6. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Западной Европы.
7. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Латинской Америки.
8. Правила этикета для работы с переводчиком.

Тест: Умеете ли вы вести переговоры?

Поставьте сами себе баллы от 1 до 5 и запишите их около каждого вопроса (это надо сделать корректно и объективно). Не опасайтесь ставить и крайние оценки.

Оценки означают:

- 1 – нет, так не бывает;
- 2 – нет, как правило, так не бывает;
- 3 – неопределенная оценка;
- 4 – да, как правило, так бывает;
- 5 – да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.

4. Мне в основном удается привести логически правильные аргументы при обсуждениях.

5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.

7. Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.

8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9. Свои ошибки я по большей части признаю.

10. Я предлагаю альтернативы предложениям других.

11. Защищаю тех, у кого есть трудности.

12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.

14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.

15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.

16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.

17. Ясно выражаю свои мысли.

18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.

19. Энергично защищаю свои взгляды.

20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они были моими.

21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие, и ищу аргументы.

22. Я помогаю людям советом, как организовать свой труд.

23. Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.

24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличающуюся от моей.

25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.

26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.

27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.

28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моих проектов.

29. Я понимаю чувства других людей.

30. Я больше стараюсь высказывать свои мысли, чем выслушивать чужие.

31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику.

32. Излагаю свои мысли системно.

33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.

34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

36. Как правило, я никого не перебиваю.

37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступить.

39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Результат

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений 1,3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37 и 40, и обозначьте сумму через A (она находится в интервале от 20 до 100).

Для получения суммы B прибавляйте баллы к утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38 и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатичным или авторитарным.

Если сумма A не менее чем на 10 баллов превышает сумму B , то вы хороший дипломат.

Если же сумма B как минимум на 10 баллов больше суммы A , то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно.

Если же обе суммы различаются менее чем 10 баллами, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной — в зависимости от обстоятельств.

Допустим, стиль вашего поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае *дипломатичный стиль* означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями других сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато участники совещания убеждаются, что есть и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично.

Некоторые участники совещания стремятся «протащить» свои проекты, действуют напористо. Партнерам по совещанию редко выпадает возможность высказаться. При таком авторитарном ведении совещания руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить то или иное совещание или беседу.

Дипломатия в общении уместна в следующих случаях:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники обсуждения;

- участники совещания понимают проблему и знают варианты ее разрешения;
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

Авторитарное поведение допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующем его решении. Это бывает в том случае, когда необходимо как можно быстрее принять решение.

Психологи, работающие на предприятиях, подтверждают, что оба стиля поведения – дипломатичный и авторитарный – могут привести к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. В противном случае, в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова – М., 2011.
4. *Карнеги Д.* Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. – Минск: Попурри, 2011.
5. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. – М., 2010.
8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2010.
9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.
10. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 2012.

11. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 317 с.
12. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
13. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
14. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.
15. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
16. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: Эксмо, 2013.
17. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.
18. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.
19. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. – М.: НИРРО, 2011.
20. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юрии. – М., 2013.
21. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.
22. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.
23. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М., 2012.

ТЕМА 6

ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ

1. Публичные выступления как неотъемлемая часть карьеры делового человека.
2. Структура и логика выступления.
3. Правила успешного публичного выступления:
 - зал для выступления, микрофон, кафедра;
 - аудитория, работа с публикой;
 - внешний вид, одежда выступающего;
 - мимика, поза и жесты докладчика.

4. Ошибки неопытного оратора.
5. Подготовка доклада на конференцию:
 - доклад без визуальных средств;
 - доклад с использованием компьютерной презентации;
 - доклад с использованием визуальных средств (таблицы, макеты...).
6. Подготовка компьютерной презентации к выступлению.

Темы рефератов и докладов

1. Подготовка и техника публичного выступления.
2. Основные ошибки выступающего с докладом.
3. Правила подготовки компьютерной презентации к докладу.
4. Правила выступления в международной аудитории. Работа с переводчиком.
5. Правила выступления на семинарских занятиях в вузе.

Задание

Подготовить публичное выступление на 5–7 минут с компьютерной презентацией. Тема выступления – свободная (хобби, путешествия, увлечения,...). Компьютерная презентация – не менее 7 слайдов.

Верны или неверны следующие утверждения

1. Для создания убеждающей речи важно лишь хорошо знать тему и уметь говорить.
2. Для установления контакта с аудиторией необходимо учитывать специфику ее мотивов, потребностей, особенности речи и невербальных проявлений слушателей.
3. Использование тех или иных приемов зависит от цели публичного выступления.
4. Во время выступления нельзя делать никаких пауз.
5. Наиболее важной частью выступления является вступление.
6. Для успешного выступления главное — не показывать своих истинных чувств и мотивов.

Тест (выберите один или несколько правильных ответов)

1. Смысловая структура публичного выступления включает следующие уровни:
 - а) текст;
 - б) действительные мотивы коммуникатора;
 - в) конспект выступления;
 - г) речь, интонацию выступающего.

2. Целью публичного выступления может быть:
 - а) информирование;
 - б) оказание помощи;
 - в) демонстрация превосходства;
 - г) убеждение;
 - д) воодушевление;

3. Подготовку к публичному выступлению надо начинать с:
 - а) организации рабочего пространства;
 - б) написания текста речи;
 - в) выяснения цели выступления;
 - г) составления списка приглашенных.

4. Отстраненная коммуникативная позиция наиболее эффективна, если целью выступления является:
 - а) информирование;
 - б) выражение протеста;
 - в) убеждение голосовать за данного кандидата;
 - г) сопоставление мнений.

5. Выступление будет наиболее эффективным, если у коммуникатора актуализировано состояние Я:
 - а) ребенка;
 - б) родителя;
 - в) взрослого.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М., 2011.
4. *Карнеги Д.* Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. – Минск: Попурри, 2011.
5. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. – М., 2010.
8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2010.
9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.
10. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 2012.
11. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 317 с.
12. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
13. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
14. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.
15. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
16. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: Эксмо, 2013.
17. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.
18. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.
19. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. – М.:

НИРРО, 2011.

20. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юрии. – М., 2013.

21. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс.– М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.

22. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.

23. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М., 2012.

ТЕМА 7 ЭТИКЕТ НА ОТДЫХЕ

1. Правила международной вежливости.
2. Правила поведения в различных ситуациях:
 - в самолете, поезде, автобусе;
 - в отеле, доме отдыха, турбазе;
 - на экскурсии.
3. Столовый этикет:
 - поведение за столом (в ресторане, на банкете, в гостях);
 - застольные разговоры и тосты;
 - правила и предметы сервировки;
 - правила пользования столовыми приборами;
 - как и что едят.

Темы рефератов и докладов

1. Правила поведения на банкете, фуршете, коктейле.
2. «Шведский стол» – особенности и правила поведения.
3. История столовых приборов.
4. Этикет поведения в общественном транспорте.
5. Этикет водителя – поведение на дороге.
6. Этикет поведения при поездках за рубеж.

Тест на знание правил столового этикета

1. Вы садитесь за праздничный стол, берете салфетку и...
 - а) вешаете ее на спинку стула;
 - б) кладете на колени;
 - в) заправляете за воротник;
 - г) кладете рядом с тарелкой.

2. Нужны ли цветы на праздничном столе?
 - а) цветы обязательны, и чем больше и пышнее букеты, тем лучше;
 - б) цветы желательны, но в небольших, компактных букетах;
 - в) цветы на столе только мешают.

3. Во время обеда вы:
 - а) будете следить за тем, чтобы руки ни в коем случае не лежали на столе;
 - б) положите локти на стол;
 - в) будете стараться, чтобы только кисти рук лежали на столе.

4. Какие из напитков подаются к столу охлажденными?
 - а) водка;
 - б) коньяк;
 - в) шампанское;
 - г) сухое белое вино;
 - д) сухое красное вино.

5. Можно ли доливать в рюмку с недопитым содержимым?
 - а) нельзя – доливают только в опорожненную рюмку;
 - б) можно – зачем же оставлять рюмку полупустой;
 - в) в зависимости от количества спиртного на столе: если его достаточно – доливайте.

6. Какими салфетками должны вытирать губы за столом девушки, красящие их?
 - а) только полотняными;
 - б) только бумажными;
 - в) все равно какими.

7. Сидя за праздничным столом, как есть хлеб?
- а) откусывать от куска;
 - б) отрезать ножом небольшие кусочки и есть их;
 - в) отламывать рукой маленькие кусочки и есть их.
8. Как поступить, если подан слишком горячий суп?
- а) придется подождать, пока он остынет, а затем начать есть;
 - б) подуть на горячий суп, чтобы он быстрее остыл;
 - в) если суп слишком горячий, придется есть, обжигаясь – вы же в гостях!
9. С какой стороны подают жидкие блюда?
- а) с правой;
 - б) с левой;
 - в) это безразлично.
10. С какой стороны подают закуски и вторые блюда?
- а) с правой;
 - б) с левой;
 - в) это безразлично.
11. Где оставляют столовую ложку после окончания еды?
- а) на бумажной салфетке справа от тарелки;
 - б) в суповой тарелке;
 - в) на пирожковой тарелке углублением вниз.
12. Где оставляют чайную ложку, поданную к чаю или кофе?
- а) на бумажной салфетке справа от чашки с блюдцем;
 - б) в чашке;
 - в) на блюдце.
13. Можно ли издавать при еде какие-либо звуки?
- а) «озвученная» еда свидетельствует об удовольствии от вкусного угощения;
 - б) за столом следует вести себя «беззвучно»;
 - в) издавать звуки необязательно – достаточно громкого звона столовых приборов.

14. Можно ли критиковать угощения, приготовленные хозяйкой?
- а) ни в коем случае – это невежливо;
 - б) можно, иначе хозяйка не узнает о своей неумелости;
 - в) следует не критиковать, а рассказать хозяйке о секретах приготовления тех блюд, которые у нее получились неудачными. Кстати, это пригодится всем девушкам, сидящим за столом.
15. Как обращаться с пиалой?
- а) ее подносят ко рту, держа правой рукой;
 - б) ее подносят ко рту, держа левой рукой;
 - в) ее подносят ко рту, держа обеими руками.
16. Какими приборами можно пользоваться, если вам подали рыбу?
- а) ножом и вилкой;
 - б) двумя вилками;
 - в) двумя ножами.
17. Как следует держать чашку с чаем, кофе?
- а) просунув для надежности указательный палец в ушко ручки;
 - б) не просовывая указательный палец в ушко ручки;
 - в) не просовывая указательный палец в ушко ручки, но поддерживая чашку снизу левой рукой.
18. На столе стоят персики. Как их правильно есть?
- а) ножом и вилкой, отрезая небольшие кусочки, косточки оставить на тарелке;
 - б) держа в руках, откусывать небольшими кусочками;
 - в) персик разрезать пополам, вынуть косточку и съесть поочередно каждую половинку.
19. Как правильно есть апельсин?
- а) очистить ножом от кожуры, срезая ее спиралью по кругу, а затем разделить на дольки;
 - б) очистить ножом от кожуры, срезая ее кусочками сверху вниз, апельсин разделить на дольки;
 - в) очистить кожуру ножом произвольно, а затем, разделив на дольки, есть при помощи ножа и вилки.

20. Как правильно есть сливы и абрикосы?
- а) ножом и вилкой: вилкой придерживать, а ножом отрезать небольшие кусочки мякоти;
 - б) взять рукой и откусывать;
 - в) разломить руками, вынуть косточку, половинки съесть.
21. Как приготовить арбуз к подаче на стол?
- а) разрезать спиралеобразно;
 - б) срезать «шляпку» сверху и разрезать на поперечные куски;
 - в) срезать «шляпку» сверху и разрезать на продольные куски.
22. С какой стороны от сидящего за столом убирают использованные тарелки?
- а) только справа;
 - б) только слева;
 - в) чтобы не ошибиться, лучше забрать тарелку, подойдя к сидящему за столом сзади и пронеся тарелку над его головой.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М., 2011.
4. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
5. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
6. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2010.
7. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.
8. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 317 с.
9. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
10. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.

11. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.

12. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.

13. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.

14. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.

15. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.

16. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М., 2012.

ЗАДАНИЯ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»

1. Типами коммуникативных барьеров являются

- а) барьеры понимания;
- б) барьеры социально-культурного различия;
- в) барьеры отношения;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

2. Интерактивная сторона общения – это:

- а) обмен информацией между общающимися людьми;
- б) обмен действиями;
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

3. Общение различают по следующим критериям:

- а) по положению общающихся;
- б) по способу общения;
- в) по условиям общения;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

4. Размещение партнёров на расстояние от 45 до 120 см характеризует:

- а) личную зону пространственных отношений;
- б) социальную зону пространственных отношений;
- в) публичную зону пространственных отношений;
- г) интимную зону пространственных отношений;
- д) нет верного ответа.

5. Из перечисленных понятий:

- 1) смех;
- 2) кожные реакции;
- 3) персональное пространство;
- 4) высота звука;
- 5) татуировки;
- 6) речевые паузы

– укажите понятия, относящиеся к акустическому виду невербальных средств общения:

- а) 3, 4 и 5;
- б) 2, 3 и 6;
- в) 1, 4 и 6;
- г) 4, 5 и 6.

6. Эмпатия – это:

- а) способ понимания другого человека;
- б) сопереживание другому;
- в) эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека;
- г) нет верного ответа;
- д) все ответы верны.

7. Укажите стратегии поведения в конфликтной ситуации:

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) все ответы верны.

8. Результатом конфликта может быть:

- а) полное или частичное подчинение одного другому;
- б) компромисс;
- в) прерывание конфликтных действий;
- г) интеграция;
- д) все ответы верны.

9. Приписывание причин поведения другому человеку – это:
- а) каузальная атрибуция;
 - б) рефлексия;
 - в) интеракция;
 - г) стереотипизация;
 - д) аффилиация.
10. Где находятся салфетки перед началом застолья?
- а) на тарелках;
 - б) справа от тарелок;
 - в) развешены на спинках стульев;
 - г) лежат на сиденьях стульев.
11. Где по правилам сервировки должны лежать ложки?
- а) за тарелкой параллельно краю стола;
 - б) столовая ложка – справа от ножей, десертная и чайная – за тарелкой параллельно краю стола;
 - в) столовая и десертная ложки – за тарелкой параллельно краю стола, чайная ложка – справа от ножей.
12. Где и как располагаются бокалы для минеральной воды и рюмки для спиртного?
- а) за тарелкой параллельно линии стола, слева направо от большого к маленькому;
 - б) за тарелкой параллельно линии стола, справа налево от большого к маленькому;
 - в) бокалы и рюмки могут стоять произвольно - лишь бы большие не загораживали маленькие.
13. Допустимо ли, чтобы девушка оставляла отпечаток губной помады на бокале, стакане?
- а) допустимо;
 - б) ни в коем случае нельзя;
 - в) да, но только на бокале;
 - г) да, но только на стакане.
14. На праздничном столе справа и слева от тарелки лежат три ножа и три ложки. Какими приборами вы воспользуетесь вначале?
- а) крайними от тарелки;
 - б) ближними от тарелки;
 - в) теми, что лежат посередине.

15. Какой величины кусочки следует отламывать от целого куска хлеба во время еды?

- а) примерно половину куска;
- б) маленькие кусочки;
- в) небольшие куски.

16. Как правильно есть за столом бутерброды?

- а) держа в руке и откусывая от целого куска;
- б) при помощи ножа и вилки;
- в) отламывая по кусочку и отправляя в рот.

17. Как поступить, чтобы вычерпать суп до последней ложки?

- а) наклоните тарелку к себе;
- б) наклоните тарелку от себя;
- в) не жадничайте – оставьте последнюю ложку супа на дне тарелки.

18. Зачем на праздничном столе иногда ставят маленькие мисочки с водой и ломтиком лимона?

- а) чтобы запить крепкие напитки;
- б) чтобы разбавить крепкие напитки;
- в) чтобы ополоснуть жирные пальцы.

19. Как правильно есть ложкой?

- а) держать ее боком, не засовывая глубоко в рот;
- б) держать кончиком ко рту, засовывая в рот;
- в) бесшумно втягивать содержимое с кончика ложки, не засовывая ее в рот.

20. Какие куски из общих блюд следует выбирать?

- а) самые большие и жирные;
- б) самые большие и постные;
- в) самые маленькие и невзрачные;
- г) те, что лежат ближе к вам.

21. Как поступить, если вам захотелось попробовать блюдо, стоящее далеко от вас?

- а) тихо выйти с тарелкой из-за стола и, подойдя к нужному месту, взять угощение;

- б) попросить, чтобы вам передали нужное блюдо;
- в) передать с помощью соседей свою тарелку, чтобы ее наполнили нужным угощением.

22. Что делать, если вы взяли кусок в рот и ... обнаружили, что блюдо сильно пересолено?

- а) немедленно выплюнуть кусок на вилку и положить на край тарелки;
- б) взятый в рот кусок нужно проглотить без комментариев;
- в) вы должны сделать хозяйке замечание и потребовать убрать со стола пересоленное блюдо;
- г) вы должны предостеречь гостей, какое блюдо пересолено.

23. Что делать, если вы уронили на пол нож или вилку?

- а) незаметно поднять с пола и продолжать есть;
- б) ничего не поднимая с пола, продолжать есть тем прибором, который остался;
- в) попросить у хозяйки другой прибор.

24. Для чего к рыбе подается нож?

- а) чтобы разрезать большой кусок на маленькие;
- б) чтобы отделять мясо от костей;
- в) чтобы придерживать кусок, когда пользуешься вилок.

25. Как правильно есть сосиски?

- а) сосиски можно есть даже руками;
- б) сосиски едят, пользуясь только вилок;
- в) сосиски едят, пользуясь вилок и ножом.

26. Размешав сахар в чашке с чаем или кофе, что делать с ложечкой?

- а) оставить в чашке и осторожно пить;
- б) вынуть из чашки и положить на бумажную салфетку;
- в) вынуть из чашки и положить на блюдце.

27. Как правильно есть фрукты из компота? Что делать с косточками?

- а) косточки осторожно выплюнуть на бумажную салфетку;
- б) косточки подхватить ложкой и положить на блюдце;
- в) подхватить ложкой косточки и положить рядом с блюдцем на бумажную салфетку.

28. Как правильно есть яблоки и груши?

- а) яблоко грызть спиралеобразно, грушу начинать есть с более узкой части;
- б) разрезать пополам, удалить сердцевину, половинки есть ножом и вилкой;
- в) разрезать на тарелке на 4–8 частей, удалить сердцевину, получившиеся кусочки брать руками и откусывать.

29. Как правильно есть бананы?

- а) очистить руками и откусывать по кусочку;
- б) очистить руками, есть с помощью ножа и вилки;
- в) очищать и есть с помощью ножа и вилки.

30. Что делать с полотняной салфеткой после окончания еды?

- а) аккуратно сложить и оставить на стуле;
- б) аккуратно сложить и оставить на столе;
- в) небрежно положить на стол.