Содержание лекционных занятий

РАЗДЕЛ 1 Базовая категория курса «Этика делового общения» и её характеристики.

Лекция №***1*** Подходы к определению понятия «Общение».

Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.
Определение понятия «общение» Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения
Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.

Лекция № ***2.*** Специфика делового общения.

*Специфика профессионального делового общения* в новых экономических условиях. Взаимосвязь между уровнем развития коммуникаций и эффективностью работы организации. Этические модели делового поведения. Прагматическая модель поведения. Среда межличностного общения. Успех и признание, их влияние на поведение. Избегание неудачи. Призвание и ответственность. Достоинство и честь делового человека. Миссия и кодекс чести фирмы. Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения и развития конкурентоспособности.

Интерактивная, коммуникативная и перцептивная функции общения. Коммуникативные роли. Коммуникативные и психогеометрические типы деловых партнёров, стратегии и техники взаимодействия с ними.

РАЗДЕЛ 2 Этика делового общения.

Лекция №***3*** Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека.

Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики. Нормы и принципы служебной этики: сущее и должное. Служебная этика как вид профессиональной этики. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений. Сущность этических принципов как одной из форм общественного сознания и выражения требований общества. Этические нормы деловых отношений. Соотношение правовых и этических норм в сфере делового администрирования. Виды этических норм: общие, групповые, личностные. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений.

Лекция № ***4.*** Этические принципы и правила поведения в профессиональной среде.

Понятие "корпоративная культура". Социальные основы ее формирования. Факторы, способствующие распространению "корпоративной этики". Основные характеристики "корпоративной этики". Социальные последствия господства принципов и норм "корпоративной этики". Пути преодоления корпоративности в этике служебных отношений.

Поведение. Этикет. Основные функции делового этикета. Общение. Внешние формы поведения. Чувство психологического комфорта. Принципы современного этикета. Традиции. Особенности приветствия. Особенности представления. Особенности обращения. Стили управления. Личные качества руководителя. Сотрудник. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Общение с подчиненными. Совещание. Увольнение. Границы лояльности по отношению к руководителю или учреждению. Правила поведения при трудоустройстве. Резюме и интервью.

РАЗДЕЛ 3 Психотехники эффективного делового общения (4 а.ч.).

Лекция №***5*** Технологии эффективного слушания и передачи информации.

*Стратегии устных коммуникаций*. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнёру. Словесные диаграммы и речевые конструкты. Текст, его создание и этапы речевого действия.

*Умение слушать как средство коммуникации*. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания».

*Обратная связь и дебрифинг*. Способы задавания и конструирования вопросов. Виды вопросов и технологии ответов на них. Психологические приёмы ухода от ответов. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.

Лекция № ***6***. Психологическая техника формирования аттракции и установления раппорта.

Понятие аттракции. Приёмы формирования. Техника активного и пассивного слушания. Психотехники эффективной передачи информации. Раппорт. Способы и приёмы его установления. Психологический прием "имя собственное", Психологический прием "зеркало отношений",. Психологический прием "золотые слова", Правила использования слов.

Лекция №***7***. Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации

Под­го­тов­ка к бе­се­де: сис­те­ма под­го­тов­ки к бе­се­де, план бе­се­ды. Струк­ту­ра де­ло­вой бе­се­ды. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Ней­тра­ли­за­ция за­ме­ча­ний со­бе­сед­ни­ка. Принятие решений и завершение беседы. Осо­бен­но­сти ин­ди­ви­ду­аль­ной и груп­по­вой бе­се­ды. Социально-психологические показатели успешности беседы.

Деловое общение. Деловая беседа. Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору. Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча. Переговоры. Семь принципов ведения переговоров

Виды официальных приемов и поведение на них. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Прием, встреча гостей. Уход с приема и проводы гостей. Предметы сервировки стола. Последовательность и правила сервировки. Правила рассадки гостей за столом. Некоторые виды рассадок. Правила поведения за столом. Правила подачи и употребления различных блюд и напитков.

РАЗДЕЛ 4 Психотехнологии влияния на людей.

Лекция № ***8.***Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями (2 а. ч.)

Понятие о психологическом влиянии и его виды. подходы к организации влияния.

Психологическая техника убеждающего воздействия, Цели убеждающего воздействия.

психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия.

Аргументирование

Механизм убеждения. Аргументация.

Требования формирования аргументаций, Требования к тезису, 0сновные ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам: Риторические методы аргументации,

Спекулятивные методы аргументации 'Техника опровержения доводов оппонента Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника

Лекция № ***9.*** Воздействие внушающего и манипулятивного характера (2 а. ч.)

Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: политическое, экономическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

РАЗДЕЛ 5 Конфликтное взаимодействие в деловом общении (2 а.ч.).

Лекция №***10.*** Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия (2 а.ч.)

Сущность конфликта, Типология и классификация конфликтов, Причины возникновения, конфликтов, Ошибочные действия руководителя, Типология конфликтных ситуаций, Конфликтогены, Формулы конфликта Правила формулирования конфликтной ситуации Сигналы конфликта. Мероприятия по профилактике конфликтов...Способы выхода из конфликта

Лекция № ***11.*** Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций. (2 а.ч.)

1.Классификация, формы проведения споров и определение его предмета.
2. Психологические приемы воздействия в споре.
3.Уловки в публичном споре.

РАЗДЕЛ 6 Правила эффективной самопрезентации (2 а. ч.).

Лекция №*12*Правила публичного выступления на сцене и посредством СМИ (1 а.ч)

Цели речевой деятельности - основа публичного выступления социолога. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления с

Лекция *№13* Собеседование при приёме на работу (1 а.ч)

Правила подготовки к собеседованию. Раефлексивыней анализ. Написание резюме, конструирование габитарного имиджа, Психотехники стресооустойчивости и снятия напряжения. Этапы ведения собеседования. Типичные вопросы, задаваемые на собеседования. типичные ошибки, допускаемы на собеседовании.

Содержание семинарских занятий,

Семинарское занятие № 1

Тема: Личность делового партнёра

Цель: закрепить, знания в области психологии личности, применить их в новой предметной области.

Метод: словесный (групповая дискуссия) и практический (самостоятельная работа).

Ход занятия: после прослушивания докладов и их коллективного обсуждения, студенты разбиваются на группы и разрабатывают модель коллектива с учётом личностных и психологических особенностей, которые задаются предварительно. Затем следует публичная защита нароботок группы.

Вопросы для обсуждения:

1. Структура личности делового партнёра
2. Роль бессознательных компонентов в процессе общения
3. Влияние темперамента и характерологических особенностей личности на процесс делового общения
4. Способности в деловом общении

Практическое занятие №2

по теме: Этнические особенности бизнес-этикета разных стран

Цель: закрепление самостоятельно изученного материала и развитие рефлексивных и аналитических способностей.

ход занятия: каждому студенту определяется роль (делового партнёра какой-либо из 16 стран, русского бизнесмена и эксперта).

Далее деловым партнёрам даётся задание заключить соглашение по ряду вопросов с русскими бизнесменами, воспроизводя основные поведенческие модели, ритуалы нравственные ценности и жизненные позиции, в соответствии с этнической ролью. Русские бизнесмены должны на практике продемонстрировать умение регулировать отношения и налаживать эффективную коммуникацию с деловыми партнёрами из разных стран.

Эксперты отслеживают количество воспроизведённых стереотипов поведения, правил взаимодействия и ошибок, допускаемых каждым из участников. После деловой игры происходит обсуждение результатов и оценка проделанной работы.

Практическое занятие №3

По теме технологии эффективного слушания и передачи информации..

 цель: закрепить навыки выразительности невербальной речи и её интерпретации.

 Ход занятия: Заслушивание сообщений об особенностях невербального и правилах его интерпретации. Затем происходит практическая отработка полученных знаний в ходе треннигового упражнения.

Студенты должны невербально передать группе предложенную фразу, а группа правильно её проинтерпретировать. Затем студентам даётся задание просмотреть фрагмент телевизионного ролика без звука и на основе невербальной информации наиболее детально представить его содержание.

Практическое занятие №4

По теме убеждение, способы аргументации, работа с возражениями.

цель: закрепить у учащихся навыки дискуссионной формы работы

Крнегии Шостром

Ход занятия: групповая дискуссия.

Из группы учащихся выбираются ведущие, которые будут организовывать дискуссию. Перед ними ставиться задача суметь простимулировать активность участников дискуссии, комплексно и систематично представить их позиции, обобщать и резюмировать основные положения.

Участники делятся на две основные группы: сторонников и противников.

 Задача участников грамотно, последовательно, аргументированно и конкретно излагать свою точку зрения. И доказать преимущества соей позиции.

Список вопросов для обсуждения:

1. Приемлемо ли в деловом общении использовать техники внушения, и манипуляция сознанием?
2. Приемлемо ли в деловом общении поддерживать неформальный стиль общения с подчинёнными?
3. Какие существую способы сопротивления манипулятивным воздействиям
4. Актуализатор и Манипулятор. Чья позиция эффективнее?

Практическое занятие №5.

По теме Конфликтное взаимодействие в деловом общении

Цель: закрепить изученный материал и развить умение конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Ход занятия Деловая игра: Учащиеся делятся на тройки: двое подчинённых и их руководителя. Каждый из групп необходимо инсценировать ситуацию конфликтного взаимодействия, столкновения интересов. Задача руководителя – психологически грамотно урегулировать конфликт. Задача подчинённых отстаивать свои интересы.

Перечень ситуаций для проигрывания:

1. Ситуация служебного разбирательства по поводу того, кто допустил халатность и подлежит увольнению.
2. Ситуация конфликта из-за путёвки в санаторий, которая должна достаться только одному из подчинённых.
3. Ситуация служебного разбирательства частых межличностных конфликтов двух сотрудниц из-за любовного треугольника в отделе.
4. Ситуация продвижения по службе одного из двух новых сотрудников.
5. Ситуация в которой необходимо выработать решение кто останется выполнять сверхурочную работу.

После каждой инсценировки следует коллективное обсуждение на предмет управленческой грамотности принятого решения, ошибок и сильных сторон коммуникации и рассматриваются другие альтернативы выхода из конфликтной ситуации.

Семинарское занятие №6

По теме: деловые мероприятия и правила их проведения

Цель: формирование у студентов знаний по организации деловых мероприятий и их специфических чертах.

Ход занятия: заслушивание докладов на заранее заявленные темы.

Темы докладов:

1. Научная конференция, правила её организации и проведения.
2. Пресс-конференция правила её организации и проведения
3. Презентация правила её организации и проведения
4. Деловые приёмы (фуршеты, банкеты, деловые обеды, ужины), их специфика и правила проведения.
5. День открытых дверей правила организации и проведения.

**Список рекомендуемой литературы.**

Альтшуллер А.А. Практическая психология для менеджера. Ростов «,феникс», 2004.- 384

Венедиктова В.И.

Деловая репутация (личность, культура, этика, имидж делового человека).М.: – Алешина И. Паблик рилейшнз для менеджеров и маркетеров. -М.. 1997

Джей Э. Эффективная презентация. - Минск, 1997 Доги Д. Паблисити и паблик рилейшнз. - М., 1996 Зверинцев А. Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера РР. - СПб., 1997

Лебедева Т. Паблик рилейшнз. Корпоративная и политическая режиссура Модели, система ценностей, каналы СМК. - М., 1999

Нестара Дж. Деловой этикет. Паблик рилейшнз. - М., 1997

Практическое занятие №7

По теме: Публичное выступление

Цель: закрепить навыки успешной самопрезентации

Ход занятия: Деловая игра. «Пресс-конференция». Проходит в форме защиты проектов дипломных или курсовых работ. Задача выступающего составить последовательный, аргументированный, оптимальный для восприятия текст доклада. Уверенно и грамотно отвечать на возникающие у аудитории вопросы. Аудитория делиться на представителей различных средств массовой информации: новостных изданий, научных изданий, популярных …, представителей жёлтой прессы,

После защиты выступающий должен ответить на вопросы «журналистов», в форме приемлемой для разных видов средств массовой информации.

Предполагается запись выступления на видео-носитель для последующей рефлексивной оценки.

Практическое занятие №8

По тем: Правила эффективной самопрезентации.

 .цель: закрепить навыки успешной публичной самопрезентации личности.

 Ход занятия: защита творческих проектов самопрезентации собственной личности. Каждый из учащихся должен составить о своей личности 3-5 минутный ролик, в виде слайд-шоу или мини-фильма, где должен суметь психологически грамотно представить информацию о своих личностных и деловых качествах.