Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.11.2026 17:49:12
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра менеджмента

«Утверждаю»
Проректор по учебно-методической работе
Устименко Ю.А.
«6» июля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.02.01 Деловые коммуникации и профессиональная этика

Программа магистратуры: 38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Маркетинговые коммуникации и бизнес-аналитика
Форма обучения: заочная
Курс – 3
Семестр – 5
Всего зачетных единиц – 4, часов – 144

Форма отчетности: зачет – 5 семестр

Программу разработал:
к.п.н., доцент Н.Н. Розанова

Одобрена на заседании кафедры менеджмента
14.06.2022 г. Протокол № 14

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Деловые коммуникации и профессиональная этика входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)», дисциплины по выбору по программе магистратуры: 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль): Маркетинговые коммуникации и бизнес-аналитика. Изучается студентами 3 курса в 5 семестре.

Данная дисциплина логически и содержательно-методически связана со следующими дисциплинами: «Технологии развития критического мышления», «Современные информационно-коммуникационные технологии в научных исследованиях», «Интегрированные маркетинговые коммуникации», «Креативные и PR-технологии в маркетинге», «Формирование личного бренда» и др.

Освоение дисциплины способствует углублению компетенций при изучении других профессиональных курсов, а также успешному прохождению практик, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
ПК-3 – способен осуществлять деловое общение, выстраивать коммуникации с заинтересованными сторонами, осуществлять публичное представление организации с применением маркетинговых коммуникаций в условиях цифровой среды	**Знать:** основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа для расчета экономических и финансовых показателей деятельности хозяйствующих субъектов в условиях неопределённости и риска, в т.ч. с применением информационных технологий **Уметь:** применять методики расчета экономических и финансовых показателей; осуществлять анализ экономических и финансовых показателей деятельности организации (предприятия), выявлять взаимосвязи между данными показателями; осуществлять поиск, сбор и обработку информации для осуществления экономического анализа и оценки инвестиций в условиях неопределённости и риска, в т.ч. с применением информационных технологий. **Владеть:** навыками расчета экономических и финансовых показателей; методами и способами анализа экономических и финансовых показателей деятельности организации (предприятия), выявления взаимосвязи между данными показателями; навыками осуществления поиска, сбора и обработки информации для осуществления экономического анализа и оценки инвестиций в условиях неопределённости и риска, в т.ч. с применением информационных технологий.

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникативные практики делового взаимодействия

Психологические механизмы восприятия при межличностном общении. НЛП-техники. Сознательное и бессознательное доверие. Конгруэнтность. Типы репрезентативных систем восприятия. Визуалы, аудиалы, кинестетики, дигиталы. Предикаты. Стратегия эффективной коммуникации: калибровка – подстройка – ведение. Врата сортировки.

Коммуникативные барьеры. Учет обратной связи. Основные этапы деловой коммуникации: установление контакта, ориентация, поиск решения, выход из контакта. Техники активного слушания. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, деловое

совещание, деловые переговоры. Условия эффективности. Технологии убеждения делового партнера.

Тема 2. Публичная речь

Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования к деловому разговору. Создание благоприятного психологического климата. Изучение внутреннего состояния собеседника. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Искусство публичного выступления. Законы риторики. Цели речи. Основы речевой культуры. Правильность, точность, краткость и доступность речи. Риторический инструментарий деловой речи. Структура публичного выступления. Задачи и типичные ошибки частей выступления. Особенности и варианты вступления к речи. Методы изложения материала в основной части выступления. Задачи и особенности заключения речи. Коммуникационные эффекты в публичном выступлении. Правила ораторского искусства.

Деловая письменная речь. Требования к оформлению документов. Официальный деловой стиль. Деловое письмо. Правила оформления деловых посланий. Электронная коммуникация: основные правила Интернет-коммуникации.

Тема 3. Профессиональная этика. Этика бизнеса

Понятие, содержание и предмет профессиональной этики.Понимание труда как нравственной ценности. Особенности, цели и функции профессиональной этики. Социальная цена профессии специалиста в области экономической безопасности.

Структура и формы существования профессиональной морали. Категории профессиональной этики. Профессиональное призвание, профессиональный долг, ответственность. Нравственный облик личности в профессиональной деятельности. Базовые принципы профессиональной этики. Основные виды профессиональной этики. «Нравственный портрет» маркетолога.

Сущность деловой этики. Противоречие между этикой и бизнесом: основные позиции. Обзор концепций в этике бизнеса. «Акулы» против «дельфинов»: аргументы «за» и «против». Проблемы макро- и микроэтики бизнеса. Отношения между корпорациями, отношения между корпорациями и государством, между корпорациями и потребителями, инвесторами, локальным сообществом, окружающей средой, этика служебных отношений, этика власти, дискриминация в трудовых отношениях.

Наиболее распространенные формы нарушения бизнес-этики: коррупционные нарушения, конфликт интересов, мошенничество, присвоение или растрата, вымогательство, неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, использование ресурсов организации, ограничительная деловая практика и недобросовестная конкуренция.

Меры по борьбе с нарушениями бизнес-этики. Принципы деловой этики. Общие механизмы внедрения этических принципов в бизнес-практику. Кадровая политика в борьбе с нарушениями бизнес-этики, этический аудит, открытость, публичность, комитеты и комиссии по этике, обучение сотрудников, сотрудничество с государственными органами. Этический кодекс в деловой среде как инструмент борьбы с этическими нарушениями в бизнес-среде.

4. Тематический план курса

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Тема 1. Коммуникативные практики делового взаимодействия	46	2	2	42
2	Тема 2. Публичная речь	46	2	2	42
3	Тема 3. Профессиональная этика. Этика бизнеса	48	2	2	44

	Подготовка к зачету	4			4
ИТОГО		**144**	**6**	**6**	**132**

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Лекция 1. Коммуникативные практики делового взаимодействия (2 часа)

1. Психологические механизмы восприятия при межличностном общении.
2. НЛП-техники. Карта – не территория.
3. Сознательное и бессознательное доверие. Конгруэнтность.
4. Типы репрезентативных систем восприятия.
5. Стратегия эффективной коммуникации: калибровка – подстройка – ведение.
6. Врата сортировки.
7. Коммуникативные барьеры.
8. Основные этапы деловой коммуникации.
9. Формы деловой коммуникации.
10. Технологии убеждения делового партнера.

Лекция 2. Публичная речь (2 часа)

1. Деловой разговор как особая разновидность устной речи.
2. Постановка вопросов и техника ответов на них.
3. Искусство публичного выступления. Законы риторики. Цели речи.
4. Основы речевой культуры.
5. Риторический инструментарий деловой речи.
6. Структура публичного выступления.
7. Коммуникационные эффекты в публичном выступлении.
8. Деловая письменная речь.
9. Электронная коммуникация: основные правила Интернет-коммуникации.

Лекция 3. Профессиональная этика. Этика бизнеса (2 часа)

1. Особенности, цели и функции профессиональной этики.
2. Категории профессиональной этики. Нравственный облик личности в профессиональной деятельности.
3. Базовые принципы профессиональной этики.
4. Сущность деловой этики. Противоречие между этикой и бизнесом: основные позиции.
5. Проблемы макро- и микроэтики бизнеса.
6. Наиболее распространенные формы нарушения бизнес-этики.
7. Принципы деловой этики.
8. Общие механизмы внедрения этических принципов в бизнес-практику.
9. Этический кодекс в деловой среде.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Практическое занятие 1. Коммуникативные практики делового взаимодействия (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Психологические механизмы восприятия при межличностном общении.
2. НЛП-техники. Карта – не территория.
3. Сознательное и бессознательное доверие. Конгруэнтность.
4. Типы репрезентативных систем восприятия.
5. Визуалы, аудиалы, кинестетики, дигиталы. Предикаты.

6. Стратегия эффективной коммуникации: калибровка – подстройка – ведение.
7. Врата сортировки.
8. Коммуникативные барьеры. Учет обратной связи.
9. Основные этапы деловой коммуникации: установление контакта, ориентация, поиск решения, выход из контакта.
10. Техники активного слушания.
11. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Условия эффективности.
12. Технологии убеждения делового партнера.

Практические задания

Практическое задание 1 (аналитическое, творческое). На основе наблюдений за людьми определите показатели уверенного поведения. Смоделируйте деловую ситуацию и продемонстрируйте уверенное поведение в ситуации.

Практическое задание 2. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать? Дайте *устный ответ.*

Практическое задание 3. Скорректируйте обратную связь сотруднику: «Сергей, ты слишком навязчив», «Иван, ты становишься упрямым», «Анна, ты копуша», «Владимир, ты грубиян». Дайте *устный ответ.*

Практическое задание 4. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать? Дайте *устный ответ.*

Тренинговое упражнение «Активное слушание»

Инструкция:

Участники сидят по кругу.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой — «слушающим».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону.

Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«»Слушающий» за пять минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?»

«О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?»

«Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?» и т.д.

По завершению упражнения проводится рефлексия.

Практическое задание 5 (аналитическое, творческое). Деловая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы/переговоров/совещания.

Цель: отработать умение вступать в контакт, задавать вопросы, вести разговор, стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т.п.

Инструкция: группа делится на команды по 3-4 человека. Каждой команде предлагает разработать стратегию и продумать ход деловой беседы по определенной теме. Можно дать задание двум командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему. Каждая команда докладывает о выполнении задания (два студента из каждой группы проигрывают ситуацию). Другая команда может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию. Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну тему. По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель.

Тренинговое упражнение: «Что ты за тип?»

Калибровка на определение преобладающей репрезентативной системы восприятия. по невербальным признакам. Упражнение делается в группах по 3–5 человек. В процессе общения заполняется таблица калибровки

Таблица калибровки невербальных признаков

Имя:	Ситуация 1	Ситуация 2	Ситуация 3
ПОЗА			
ДВИЖЕНИЯ			
ДЫХАНИЕ			
ГОЛОС			

НАПРАВЛЕНИЕ ВЗГЛЯДА			
ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ			
ДИСТАНЦИЯ			
РЕЗУЛЬТАТ			

Тренинговое упражнение «Тренировка репрезентативной системы»

Жени Лаборде описала в своей книге «Влияние через целостность» (Influencing With Integrity) удобный метод, помогающий определить предпочитаемую репрезентативную систему. Вы можете определить, какую систему вы предпочитаете больше всего, какую во вторую очередь, и какую систему ваше сознание использует мало. Система, к которой вам труднее всего присоединиться, пожалуй, наименее используема вами. Есть разные способы определения предпочитаемых репрезентативных систем, и данный метод – один из самых полезных.

Пример 1. Мое будущее кажется неопределенным.

Присоединение:

Визуальная система: когда я рассматриваю будущее, оно не выглядит ясным.

Перевод:

Аудиальная система: я не могу настроиться на свое будущее.

Кинестетическая система: я не чувствую, что может произойти в будущем.

Пример 2. Сара не слушает меня. Присоединение:

Аудиальная система: когда я говорю, у Сары отсутствует внимание.

Перевод:

Визуальная система: Сара не замечает моего присутствия.

Кинестетическая система: я чувствую, что Сара не реагирует на меня.

Пример 3. По понедельникам, когда босс ожидает отчета, Мэри не сидится на месте.

Присоединение:

Кинестетическая система: Мэри волнуется и нервничает по понедельникам.

Перевод:

Визуальная система: По понедельникам Мэри не замечает ничего, кроме своего отчета.

Аудиальная система: По понедельникам, когда нужно сдавать отчет, Мэри никого не слышит.

Чтобы лучше узнать свои репрезентативные системы, выполните аналогичную процедуру для приведенных ниже высказываний. Эта модель предоставляет хорошую тренировку перед будущим ее использованием. Данное упражнение настроит ваше сознание на присоединение к предикатам, когда вы в следующий раз услышите какой-нибудь из них.

Примечание. Добавлен третий пункт для перевода на язык дигитальной системы.

1. Мой босс не считается со мной, он просто вытирает об меня ноги. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

2. Я чувствую, что меня недооценивают. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

3. Мне трудно еще раз рассматривать эту проблему. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

4. Я управляю этим проектом, просиживая штаны. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

5. Она выглядит, как конфетка. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

6. Я спрашиваю себя: «Как я мог оказаться в таком положении?» Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

7. Могу себе представить, что она за человек. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

8. Что-то говорит мне, что я совершаю ошибку. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

9. Я пытаюсь понять, что имеет в виду мой босс. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

10. Я продолжаю спотыкаться, встречаясь с неожиданными препятствиями. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

11.Джо рисует ясную картину грядущих бед. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

12. Это воняет, как дохлая рыба. Присоединение: Перевод: Перевод: Перевод:

Тренинговое упражнение "Обсуждение".

Объединитесь в группы. На каждую микрогруппу раздаются карты (ВАКАд). Все члены группы их разбирают по одной. Выбирается тема для обсуждения. Потом тема обсуждается, но каждый играет свой "тип" (в зависимости от карты). Через 3 минуты карты пересдаются. При этом обязательно должны присутствовать невербальные признаки типа, а не только слова.

Небольшая рекомендация. Максимально войдите в образ и доведите его до крайности. Попробуйте максимально выразить это состояние, этот способ восприятия мира. А остальные члены группы угадывают, кого им показывают.

Через 3 минуты карты пересдаются и обсуждение продолжается с того момента, на котором оно остановилось. Перед пересдачей карт можно поугадывать, у кого какая карта была.

Тренинговое упражнение "Прямая подстройка"

В тройках: *Клиент, Оператор и Режиссер.*

Оператор с Клиентом беседуют на любую тему. Задача Оператора все время отражать движения Клиента. При чем он отражает не только сами движения, но и их стиль: *быстро, плавно, порывисто, скованно.*

У Режиссера в руках рисунок человека и он на нем показывает, "какой частью тела" нужно двигать Клиенту. На том же листе список стилей движения: *быстро, плавно, порывисто, скованно, расслабленно, напряженно.*

Задача Клиента максимально разнообразить не только "чем двигать", но и "тип" движения - быстро, порывисто и т.д. При этом нужно быть достаточно конгруэнтным состоянию.

Тренинговое упражнение "Перекрестная подстройка"

В жизни прямое копирование движений применяется редко – обычно используют перекрестное отзеркаливание. При этом движения другого человека передаются другой частью тела: движение руки движением пальца, туловища – головой и т.д. Здесь главное уловить состояние и направление движения, "поймать" общий смысл движения.

В тройках: *Клиент, Оператор и Режиссер.* Оператор с Клиентом беседуют на любую тему. Задача Оператора все время отражать движения Клиента, но перекрестно. При чем он отражает не только сами движения, но и их стиль: *быстро, плавно, порывисто, скованно.*

У Режиссера в руках рисунок человека и он на нем показывает, "какой частью тела" нужно двигать Клиенту.

Тренинговое упражнение "Ведение"

Единственный признак подстройки – возможность ведения.

В группах по три человека: *Оператор*, *Клиент* и *Наблюдатель*.

Оператор подстраивается и ведет по движению любого из остальных участников группы (по своему выбору). При этом в группе может вестись беседа на свободную тему. Тогда

тот, кого он ведет играет роль *Клиента*, а третий член группы – роль *Наблюдателя*. Задача *Клиента* отслеживать происходящие с ним изменения.

Задача *Наблюдателя* – давать обратную связь, как это все выглядит со стороны, и следить за временем.

Тренинговое упражнение "Словарь".

Составьте словарь перевода с “языка на язык” некоторых терминов (слов и выражений). У вас должно быть соответствие 4 типов – Визуальные, Аудиальные, Кинестетические и Нейтральные. И учтите, что жесткого соответствия нет, но есть определенные нюансы и оттенки.

Тренинговое упражнение "Переводчики".

Объединитесь в группы по 4 человека. Роли распределяются так: два *Иностранца*, *Переводчик, Наблюдатель*. А история такая.

Встречаются два Иностранца, они говорят как бы на одном языке, но один из них предпочитает один канал, а другой – другой. И получается, что они друг друга не понимают. Но тут на радость им появляется знающий НЛП *Переводчик*. Он помогает им в меру сил и возможностей, переводит с языка одного типа на другой. И делает это не только вербально, но и помогает себе телом, интонациями, дыханием. То есть сохраняет подстройку как под говорящего, так и под слушающего. *Наблюдатель* наблюдает, следит за временем и может в случае замешательства помочь переводчику. А самое главное – пытается найти альтернативный перевод.

Учтите, что иностранцы друг друга действительно не понимают. Они реагируют только на то, что им говорит *Переводчик*. Это ему дополнительная обратная связь на то, насколько точно он переводит. Свой тип *Иностранцы* выбирают из соображений того, какой канал максимально ему незнаком. И, естественно, желательно чтобы вы попробовали максимально разнообразные пары в своей микрогруппе.

Учтите, что перевод имеет смысл при рассказе о впечатлениях, эмоциях и т.п. Если идет просто информация: *– Я увидел белый троллейбус номер семь, который шел про противоположной стороне улицы,* – то "перевод" практически невозможен. Если же идет рассказ о впечатлениях: *– Это было очень яркое событие, казалось мир вокруг раскрасился в яркие цвета,* – то перевод вполне возможен.

Тренинговое упражнение "Тренировка"

В группах по 5 человек. Игра такая. Один называет нейтральное слово, следующий по кругу – визуальный аналог, следующий – аудиальный и последний – кинестетический. Потом опять идет новое нейтральное слово и все повторяется по кругу. То есть это задание на практическую отработку предыдущего упражнения.

Тренинговое упражнение "Перевод любовного письма".

Переведите любовные письма с языка на язык. Достаточно одного перевода каждого письма. Старайтесь сделать как можно более разнообразные варианты переводов, например: В–Н, К–А, А–В, Ад(Н)–К. *Не менее 4-х писем.*

Тренинговое упражнение "Впечатления"

Определив, о каком впечатлении вы хотели бы рассказать, случайным образом вытащите карту с каналами: В, А, К, Ад (можно использовать обычные игральные карты, тогда тип канала определяется мастью, например: *крести – К, вини – В, бубны – А, черви Ад*) и сделайте рассказ о впечатлении в данном канале. *Не менее 20 раз.*

Тренинговое упражнение "Синхронный перевод"

Слушая собеседника, синхронно переводите (про себя) то, что он говорит в наиболее понятный вам канал. *Не менее 30 минут.*

Тренинговое упражнение "Калибровка слов"

Во время разговора отмечайте предикаты, употребленные собеседником и считайте их количество (в зависимости от канала): Вася В-15, А-3, К-24; Петя В-4, А-12, К-3. *Не менее 7 человек.*

Тренинговое упражнение "Перевод"

Возьмите какой-нибудь текст (или кусочек текста) с описанием впечатлений (художественная литература, статьи в газетах и т.п.) и переведите на все "языки": В, А, К, АД.

Объем текста – 10 - 15 предложений (художественная литература, статьи в газетах и т.п.). *Не менее 3 статей.*

Тренинговое упражнение "Подстройка по каналу".

Подстраивайтесь под собеседника "по каналу". Обратите внимание на то, чтобы подстройка происходила по всем уровням: *поза, голос, речь, движения...* Не менее 3 человек.

Тренинговое упражнение "Развитие Врата сортировки (ВС)". В группах по 5-6 человек.

Выберите тему:

1) автомобили;
2) женщины;
3) мужчины;
4) домашние животные;
5) компьютеры;
6) Интернет;
7) путешествия;
8) работа;
9) отпуск;
10) ...

Все по очереди делают небольшой рассказ на данную тему (4-5 предложений), каждый только в одних ВС: первый – *люди*, второй – *процесс* и т.д.

По окончании круга – обратная связь. После чего меняется тема и выбираются новые ВС для каждого из членов группы.

Все должны хотя бы один раз проговорить во всех ВС (на разные темы).

Тренинговое упражнение "Калибровка ВС"

Объединитесь в группы по 3 человека: *2 Оператора и Клиент*.

Клиент говорит на любую тему, которая ему интересна, а *Операторы* просто поддерживает разговор. Когда *Операторы* решат, что они определили ВС Клиента, то они проводят *активную* калибровку: задают вопросы явно не из ВС Клиента (*отстройка*) или наоборот, из его ВС (*подстройка*).

Так нужно поступить по 3 раза – 3 раза отстроится и 3 раза подстроиться (не подряд).

Например: О-П-О-О-П-П; П-О-О-П-О-П, О-О-П-П-О-П...

Заканчивать нужно подстройкой!

Одновременно Операторы проверяют, насколько хорошо они откалибровали Клиента.

Тренинговое упражнение "Подстройка под ВС"

В тройках: *Оператор, Клиент, Режиссер.*

Режиссер из-за спины *Оператора* показывает *Клиенту* карточки ВС. *Клиент* говорит пару фраз в заданных *Режиссером* ВС. Задача Оператора – все время быть подстроенным под "текущие" ВС Клиента.

Режиссер должен находиться показывать карточки Клиенту таким образом, чтобы Оператор не видел их даже боковым зрением.

Режиссер так же калибрует, насколько хорошо Клиент демонстрирует заданные ВС.

Тренинговое упражнение "Сбор информации"

Один из способов создания представления о теме (предмете и т.п.) – получить представление о ней со всех ВС. Например, можно ответить на вопросы:

1. Что это такое?
2. Как это делается?
3. Зачем это надо / почему?
4. Кто / с кем / для кого?
5. Когда?
6. Где?

Это может касаться как темы, так и идеи, вещи, задания и т.д.

Выберите тему, например:

1) лучший пылесос;
2) отдых в эти выходные;
3) любовь;

4) кинофильм "Матрица";
5) сайт "...";

и ответьте на все 6 вопросов.

Не менее 3 тем.

Тренинговое упражнение "Вживание в ВС"

Выберите ВС и в течении всего дня старайтесь все рассматривать именно с точки зрения этих ВС (только следите внимательно, чтобы это вам никак не повредило). На следующий день возьмите другие ВС. И так все шесть ВС.

Тренинговое упражнение "Пассивная калибровка"

Внимательно слушая человека (можно по радио или телевизору), отмечайте его ВС. Помните, что ВС определяются:

1) темой, на которую человек говорит;
2) стилем изложения (структурой речи).

Не менее 7 человек.

Тренинговое упражнение "Калибровка и подстройка"

При разговоре калибруйте ВС собеседника. Когда вы решат, что определили ВС собеседника, то пробуйте сначала “отстроится” и задать вопрос из других ВС:

– Ты знаешь, на прошлом занятии я познакомился с такими интересными людьми!

*– А **где** все это происходило?*

А потом опять вернуться в ВС собеседника. И посмотреть за реакцией – вербальной и невербальной. Так нужно поступить по 3 раза – 3 раза отстроится и 3 раза подстроиться (не подряд).

Заканчивать нужно подстройкой! *Не менее 5 человек.*

Тренинговое упражнение Ритмическая калибровка

Объединитесь в тройки: Оператор, Клиент, Режиссер. Оператор встает напротив Клиента, лицом к нему, а Режиссер становится за спиной Оператора лицом к Клиенту так, чтобы последний его хорошо видел (а Оператор нет).

1. Выражение ритма.

Клиент идентифицирует свой внутренний ритм и делает открытое выражение этому ритму, покачивая головой, постукивая ступней и т.д. но так, чтобы это было достаточно хорошо заметно и Оператору и Режиссеру.

2. Калибровка.

Режиссер сигнализирует Клиенту ускорять или замедляться, пока Оператор калибрует и подстраивается к внешним изменениям, которые сопровождает сдвиги ритма. Учтите что надо дать время Оператору на калибровку и подстройку, прежде чем дать сигнал Клиенту к другому изменению. Для этого иногда достаточно просто слушать внутри себя некую мелодию или песню. Когда Оператор думает, что он откалибровал Внутренний Ритм Клиента, он подает ему сигнал прекратить его открытое проявление.

3. Подстройка.

Затем Оператор рассказывает Клиенту историю, подстраивая свой голос под его внутренний ритм, а Режиссер продолжает подавать сигналы Клиенту ускориться или замедлиться. Если Оператор не способен к ним подстроиться, то он сообщает об этом, и все возвращаются на второй шаг.

4. Смена ролей.

После того, как Оператор научится хорошо подстраиваться под ритм, можно поменяться ролями. Хотелось, чтобы все побывали во всех трех ролях.

Хочу обратить ваше внимание на то, что это упражнение гораздо проще выполнить, чем объяснить. Ведь то, что вам предлагается здесь делать вы делаете постоянно – это ведь основная область подстройки – *подстройка под ритм*. Просто подстройка под позу или движение более заметна и более наглядна. А для калибровки ритма требуется быть более внимательным и наблюдательным.

Тренинговое упражнение Визуальная калибровка

Группы по 3 человека «А», «В» и «С». А загадывает пять различных состояний, не называя вслух название состояний дает им порядковые номера (1, 2, 3 …) и полностью

погружается в каждое из пяти состояний, сообщая при этом «В» и «С» порядковый номер состояния в котором он пребывает.

«В» и «С» в свою очередь отслеживают невербальные признаки состояния у участника «А» (мимика, жесты, поза, дыхание, тонус мышц, движения глаз и т.д.) – N раз.

Участник «А» воспроизводит одно из состояний не называя порядкового номера, задачей «В» и «С» является определить какое из пяти состояний было воспроизведено.

Тренинговое упражнение Аудиальная калибровка

Группы по 3 человека «А», «В» и «С». А загадывает пять различных состояний, не называя вслух название состояний дает им порядковые номера(1, 2, 3 …) и полностью погружается в каждое из пяти состояний, сообщая при этом «В» и «С» порядковый номер состояния в котором он пребывает и зачитывает произвольную фразу, стих, поговорку, считалочку и т.д.

«В» и «С» с закрытыми глазами внимательно слушают участника «А» отслеживая и отмечая интонационные паттерны присущие каждому из пяти состояний(громкость, паузы, интонационные перепады и т.д.) – N раз.

Участник «А» воспроизводит одно из состояний не называя порядкового номера, задачей «В» и «С» является определить какое из пяти состояний было воспроизведено.

Тренинговое упражнение Кинестетическая калибровка

Группы по 3 человека «А», «В» и «С». А загадывает пять различных состояний, не называя вслух название состояний дает им порядковые номера(1, 2, 3 …) и полностью погружается в каждое из пяти состояний, сообщая при этом «В» и «С» порядковый номер состояния в котором он пребывает.

«В» и «С» с закрытыми глазами прикасаются к «А», отслеживая кинестетические признаки присущие каждому из пяти состояний (поза, движения, дыхание, температура тела и т.д.) – N раз.

Участник «А» воспроизводит одно из состояний не называя порядкового номера, задачей «В» и «С» является определить какое из пяти состояний было воспроизведено.

Практическое занятие 2. Публичная речь (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования к деловому разговору.
2. Создание благоприятного психологического климата.
3. Изучение внутреннего состояния собеседника. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них.
4. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
5. Законы риторики. Цели речи.
6. Основы речевой культуры. Правильность, точность, краткость и доступность речи.
7. Риторический инструментарий деловой речи.
8. Структура публичного выступления.
9. Задачи и типичные ошибки частей выступления. Особенности и варианты вступления к речи.
10. Методы изложения материала в основной части выступления.
11. Задачи и особенности заключения речи.
12. Коммуникационные эффекты в публичном выступлении.
13. Правила ораторского искусства.
14. Деловая письменная речь. Требования к оформлению документов.
15. Официальный деловой стиль. Деловое письмо. Правила оформления деловых посланий.
16. Электронная коммуникация: основные правила Интернет-коммуникации.

Практические задания

Практическое задание 1 (аналитическое). Перед вами несколько примеров начала речи. Укажите удачные и неудачные примеры.

- ✓ Я рад счастливой возможности выступить перед вами…

- ✓ Пожалуй начнем…
- ✓ Кто спешит, может уйти сразу, я здесь надолго…
- ✓ Дамы и господа! Многие факты, изложенные мною, поразят вас…
- ✓ Хорошие, славные мои…
- ✓ Господа, я вас поздравляю с этой встречей…

Приведите 3 своих примера начала выступления.

Практическое задание 2 (аналитическое). Вставьте слова, которые будут усиливать выражение. Подберите не менее трех синонимов, кроме слова «очень».

- ✓ Этот человек Вас … уважает (чрезвычайно, глубоко, весьма, особо).
- ✓ Я вам … сочувствую (искренне, глубоко, сердечно, от всего сердца).
- ✓ Такие ошибки … недопустимы (совсем, совершенно, категорически, абсолютно).
- ✓ Будьте … внимательны при выполнении этого задания. (чрезвычайно, крайне, особенно, достаточно, предельно).

Практическое задание 2 (аналитическое). Вам необходимо представить нового сотрудника коллегам. Составьте краткую речь-представление, где укажите: Ф.И.О., профессиональные навыки (образование, стаж, где и кем работал), место жительства, семейное положение, интересы.

Практическое задание 3 (аналитическое). Составьте письмо принимающей стороне с выражением благодарности за оказанное гостеприимство.

Практическое задание 4 (аналитическое). Составьте письмо-отказ на просьбу оказать гостеприимство в отношении другого лица.

Практическое задание 5 (аналитическое). Составьте служебную записку об участившихся случаях опоздания на работу сотрудников вашей фирмы (учреждения).

Практическое занятие 3. Профессиональная этика. Деловая этика (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Понятие, содержание и предмет профессиональной этики.
2. Особенности, цели и функции профессиональной этики.
3. Структура и формы существования профессиональной морали.
4. Категории профессиональной этики. Нравственный облик личности в профессиональной деятельности.
5. Базовые принципы профессиональной этики.
6. Основные виды профессиональной этики.
7. Сущность деловой этики. Противоречие между этикой и бизнесом: основные позиции.
8. Обзор концепций в этике бизнеса.
9. Проблемы макро- и микроэтики бизнеса.
10. Наиболее распространенные формы нарушения бизнес-этики:

- ✓ коррупция (понятие, виды, причины, формы);
- ✓ конфликт интересов;
- ✓ мошенничество;
- ✓ присвоение или растрата;
- ✓ вымогательство;
- ✓ неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей;
- ✓ использование ресурсов организации;
- ✓ ограничительная деловая практика; недобросовестная конкуренция).

11. Принципы деловой этики
12. Исторические особенности российской деловой культуры.
13. Механизмы внедрения этических принципов в бизнес-практику.

Практические задания

Практическое задание 1. Объясните ваше понимание труда как нравственной ценности. Какой труд, по вашему мнению, обладает наивысшей нравственной ценностью? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 2. Как вы думаете, является ли труд нравственной ценностью в современном российском обществе, в молодежной среде? Каково сейчас отношение к труду? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 3. Приведите примеры высокой социальной цены, которую заплатило человечество (страна, регион, социальная группа и т.д.) за нарушения этики представителей той или иной профессии. *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 4. В чем заключается нравственная ценность и социальная цена труда маркетолога? Каковы последствия нарушения профессиональной морали в сфере экономической безопасности? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 5. Почему необходима профессиональная этика как отдельный вид этики? В чем ее особенности? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 6. Перечислите структурные элементы профессиональной морали. *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 7. В чем лично для вас заключается смысл профессиональной деятельности? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 8. Какие требования общество предъявляет к смыслу Вашей магистратуры? В чем, на ваш взгляд, заключается миссия данной профессии? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 9. Руководствуясь профессиональным долгом, человек действует свободно, сознательно и добровольно. Как вы это понимаете? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 10. Возможно ли оправдание невыполнения профессионального долга? Если да, то в каких случаях? Приведите пример(ы). *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 11 (аналитическое). Выскажите свое мнение по ситуации, приведенной ниже. «Олигарх на автомобиле совершает наезд на 19-летнюю девушку, единственную дочь матери-одиночки. Девушка умирает в больнице. Следствие заходит в тупик из-за недостаточности улик, а более всего из-за того, что в ход пущены большие деньги и связи подозреваемого. Отчаявшись найти справедливость, мать девушки нанимает киллера и расправляется с убийцей дочери. Следователь, берущийся за дело, быстро выясняет истину, но уничтожает все улики против матери девушки и отпускает ее». Как вы относитесь к действиям следователя? Прокомментируйте свой ответ в контексте нравственных категорий профессиональной этики.

Практическое задание 12 (аналитическое). Приведите примеры нарушений профессиональной морали основных видов профессиональной этики, свидетельствующие о том, какие серьезные последствия они могут иметь для репутации представителей соответствующих профессий.

Практическое задание 13. «Дикий» и «цивилизованный» бизнес: какой из них в большей степени отражает практику российских деловых отношений? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 14. Раскройте содержание проблемного поля деловой этики. *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 15. В чем заключается главная цель деловой этики? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 16. Как вы понимаете, что такое деловая репутация организации? Каким образом связаны деловая репутация и деловая этика? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 17. Проиллюстрируйте практическим примером любую моральную дилемму, перед которой стоят субъекты деловых отношений в бизнесе:

- соотношение целей и средств их достижения;
- соотношение личных и общественных интересов;
- выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом;
- соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений.

Дайте устный ответ.

Практическое задание 18. Допустимы ли, по вашему мнению, нарушения деловой этики ради главной экономической цели бизнеса – получения прибыли? Какие обстоятельства нарушений этики, на ваш взгляд, можно оправдать? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 19. Как вы считаете, оказывает ли религия влияние на развитие бизнеса, как она связана с этической основой поведения участников бизнеса? Представьте, что вы возглавляете некую частную фирму. При прочих равных обстоятельствах с кем бы вы хотели иметь дело: с фирмой, возглавляемой верующим человеком, или нет? Аргументируйте свою позицию. *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 20. Сторонником какой из 4-х основных концепций в этике бизнеса Вы являетесь? Какая из них, на Ваш взгляд, в наибольшей степени может способствовать успешному бизнесу? Аргументируйте свою позицию. Результаты оформите в виде таблицы.

Концепции этики бизнеса

Тезисы концепции	Аргументы «за»	Аргументы «против»

Практическое задание 21 (аналитическое). Перечислите ключевые проблемы микроэтики. Проведите мини опрос Ваших работающих в сфере бизнеса родственников/знакомых и выясните, с какими внутриорганизационными этическими проблемами они сталкиваются чаще всего?

Практическое задание 22 (аналитическое). Перечислите и раскройте содержание основных принципов деловой этики. Приведите примеры их нарушений в международной и российской

Практическое задание 23 (аналитическое). Составьте ТОП-10 принципов бизнес-этики с учетом их приоритетности (от 1 к 10) лично для Вас. Аргументируйте свой выбор. Подготовьтесь к дискуссионному обсуждению на семинаре.

Практическое задание 24 (аналитическое). Проанализируйте Обзор типовых ситуаций конфликта интересов «Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции» и сделайте выводы о том, какие способы их урегулирования являются основными.

Практическое задание 25 (аналитическое). Проанализируйте материалы PWC: Российский обзор экономических преступлений и дайте свои комментарии. Перечислите методы противодействия коррупции в деловой среде. Какие из них Вы считаете наиболее эффективными?

Практическое задание 26 (аналитическое). Каков алгоритм действий гражданина и предпринимателя при столкновении с коррупцией? Составьте свой вариант «Памятки для граждан по противодействию коррупции».

Практическое задание 27 (аналитическое). Что является подарком, а что – взяткой? Приведите примеры, когда один и тот же «традиционный» подарочный набор (бутылка шампанского и коробка конфет) может быть подарком, а когда – взяткой в деловой среде?

Практическое задание 28 (аналитическое). Решите кейсы 1–3.

Кейс 1. Анализ действий компаний с различных позиций

Рассмотрим следующие три гипотетических примера.

Пример 1. Фармацевтическая компания XYZ производит лекарственный препарат, ослабляющий головную боль при мигрени. Он продается в США и сначала считался достаточно безопасным для продажи без рецепта. Однако после его широкого распространения выясняется, что его побочным эффектом у значительного числа пациентов оказывается острая депрессия, иногда служащая причиной самоубийств. Поэтому препарат признан слишком опасным для продажи его в США без рецептов и разрешен к употреблению только под контролем врача. Врачей предупредили об опасном побочном эффекте препарата и рекомендовали строго следить за симптомами возникновения депрессии у их пациентов. Кроме США препарат продается и во многих других странах. После принятого в США решения об ограничении условий его продажи аналогичные решения были приняты еще в ряде стран. Но в некоторых странах такие решения не были приняты. Фармацевтическая компания XYZ продолжает там продавать этот препарат. Он продается без рецепта, а информация о возможности его опасных побочных эффектов отсутствует.

Пример 2. Фармацевтическая компания MNO разрабатывает и испытывает препарат для диабетиков, который несколько более эффективен, чем инсулин. После некоторого периода его употребления выясняется, что он вызывает раковое заболевание. В Соединенных Штатах его к продаже запрещают. Фармацевтическая компания MNO продолжает сбывать его в странах, где он к продаже не запрещен.

Пример 3. Фармацевтическая компания ABC разрабатывает препарат, способствующий лечению глаукомы. На рынке нет другого эффективного препарата для лечения этой болезни. После довольно широкого его употребления выясняется, что в ряде случаев препарат приводит к раковому заболеванию. В Соединенных Штатах препарат снимается с продажи. Но фармацевтическая компания продолжает продавать его в странах, где он не запрещен.

Задание: Приведенные три примера поднимают ряд разных вопросов. Дайте свое видение разрешения данных ситуаций. Оправдано ли морально действие компаний, а если нет, то почему?

Кейс 2. Выбор человека и профессионала

Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания.

Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства – он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт и встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

Задание: Если бы Вы были на месте работодателя, какое кадровое решение о найме Вы приняли?

Кейс 3. Этика в условиях конкуренции

Екатеринбургский концерн «Калина» обратился в «Роспатент» с просьбой аннулировать регистрацию товарного знака «Кедровый бальзам» московской компании «Торн». Крупнейший парфюмерно-косметический концерн страны полагает, что москвичи имитируют оформление и название его зубной пасты «Лесной бальзам». Это подтвердил и опрос социологов, показавший, что 60% потребителей путают при покупке «Кедровый» и «Лесной» бальзам.

Независимая экспертиза «Роспатента» не поддержала претензии «Калины»: семантический анализ показал, что кедр и лес – разные понятия. Кроме того, «Торн» потратил на рекламу своей марки более $2 млн. – почти в два раза больше, чем «Калина».

Задание: Проанализируйте ситуацию и скажите, прав ли концерн «Калина». Является ли юридический путь доказать свою правоту единственным для урегулирования сложившейся ситуации?

Практическое задание 29. Что такое служебный подлог и каким образом он наказывается? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 30. Что такое конфликт интересов? Какие конфликты интересов в бизнес-организации являются самыми распространенными? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 31. Приведите примеры возможного конфликта интересов в деятельности сотрудника коммерческой организации / специалиста по экономической безопасности коммерческой организации. *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 32. Какие виды мошенничества возможны в деловой сфере согласно Уголовному кодексу Российской Федерации? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 33. Проанализируйте содержание статьи 81 Трудового кодекса Российской Федерации и перечислите те основания расторжения трудового договора по инициативе работодателя, которые связаны с нарушением этических норм. *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 34. Перечислите примеры виновных действий сотрудника организации, квалифицированных как утрата доверия. Какие наказания сотрудника возможны при этом? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 35. Приведите примеры незаконного использования сотрудниками ресурсов организации, наказание за которое наступает в соответствии со статьей 160 Уголовного кодекса РФ «Присвоение или растрата». *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 36 (аналитическое). Под какую статью Уголовного кодекса подпадает представленный ниже состав преступления? Назовите возможную меру ответственности. «В одном из субъектов РФ средства федерального бюджета в сумме 10 965,9 тыс. рублей, выделенные на реализацию мероприятий подпрограммы «Переселение граждан РФ из ветхого и аварийного жилищного фонда» федеральной целевой программы «Жилище», использованы унитарным предприятием на строительство квартир для граждан, не являющихся участниками указанной подпрограммы».

Практическое задание 37. Перечислите основные признаки нарушения конкуренции в соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции». *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 38. Какие виды ответственности возможны за нарушение свободы конкуренции? *Дайте устный ответ.*

Практическое задание 39. В чем проявляется недобросовестная конкуренция? Приведите примеры из реальной российской практики. *Дайте устный ответ.*

Самостоятельная работа

Тема 1. Коммуникативные практики делового взаимодействия

Практические здания для самостоятельного выполнения

Практическое задание 1 (аналитическое). Проведите анализ схемы, проиллюстрировав процесс деловой коммуникации на конкретном примере.



Практическое задание 2 (аналитическое). Заполните до конца таблицу с основными признаками подстройки.

Подстройка: признаки

ТЕЛО Поза	РИТМ Дыхание
ГОЛОС Тембр	РЕЧЬ Предикаты

Практическое задние 3 (аналитическое). Пройдите тест для определения предпочитаемой репрезентативной системы. Оцените каждое из следующих утверждений, проранжировав их в порядке предпочтения. Поставьте напротив каждой фразы соответствующую цифру:

4 – лучше всего характеризует вас.
3 – лучшая характеристика из оставшихся.
2 – характеристика, занимающая третье место.
1 – менее всего подходит вам.

1. При принятии важных решений я:
_____опираюсь на свои чувства.
_____выбираю то, что звучит лучше всего.
_____выбираю то, что выглядит для меня самым лучшим.
_____опираюсь на точность информации и на знания о вопросе.

2. В ходе дискуссии на меня, скорее всего, влияет:
_____тон голоса другого человека.
_____возможность видеть схему рассуждении другого человека.
_____логичность аргументов другого человека.
_____возможность чувствовать состояние другого человека.

3. То, что происходит со мной, легче всего выяснить, ориентируясь на:
_____то, как я одеваюсь и выгляжу
_____мои чувства.
_____выбираемые мною слова
_____тон моего голоса.

4. Мне легче всего:
_____ найти идеальную громкость и установить настройки стереосистемы.
_____правильно сформулировать вопрос на интересующую меня тему.
_____выбрать наиболее комфортную мебель.
_____подобрать богатую привлекательную цветовую комбинацию.

5.
_____я настраиваюсь на звуки моего окружения.
_____я – специалист по приданию смысла новым фактам и данным.
_____я очень забочусь о том, как на мне «сидит» одежда.
_____на меня сильно влияют цвет и вид комнаты.

Оценка теста предпочитаемой репрезентативной системы

Этап 1. Подставьте данные вами оценки в следующий список. Записывайте ответы в том же порядке.

Этап 2. Занесите в таблицу цифры, соответствующие каждой букве.

1.	К	А	V	D
2.	А	V	D	К
3.	V	К	D	А
4.	А	D	К	V
5.	А	D	К	V

Вносите оценки в том порядке, в каком отвечали на вопросы.
Этап 3
Буква, которая набрала наибольшее количество баллов, соответствует предпочитаемой вами репрезентативной системе (V - визуальная; А - аудиальная; К - кинестетическая; D –аудиально-дигитальная).

Тренинговое упражнение «Стать Кинестетиком»

Попробуйте сделать так: один день вы обращаете максимум внимания на звуки, вас окружающие, в другой день на ваши ощущения, в третий на то, что вы видите, в четвертый – на смысл и числа. Только выбирайте день, когда вам это не повредит: максимально прочувствовать все свои переживания по поводу выволочки у начальника, возможно, не самое приятное занятие.

Если не можете посвятить этому целый день, займите полдня, час. Только, если наметили какое-то время, то все его целиком и отрабатывайте. *Не менее 1 часа в день.*

Практическое задание 4. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Заполните таблицу.

Конструктивная обратная связь

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнёров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнёр словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнёр только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнёра о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнёра подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8.Партнёр не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнёр сделал общее утверждение	

относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнёром	

Практическое задание 5 (аналитическое). Проведите оценку работы с клиентом любой организации по методике «таинственный покупатель». Результаты занесите в ниже приведенную форму оценки. Сделайте выводы о типовых ошибках и условиях эффективной деловой коммуникации.

Форма «Центра оценки» (прямого наблюдения) по работе с клиентами

_____

название организации, субъект оценки, дата оценки

Оцените работу по приведенным ниже критериям и индикаторам по шкале от 1 до 3 (3 – выполнил все; 2 – выполнил частично; 1 – не выполнил).

Критерии и индикаторы	**Индикаторы высокой оценки**	**Оценка**	**Индикаторы низкой оценки**	**Замечания и комментарии эксперта**
Внешний вид	Аккуратный внешний вид без каких-либо агрессивных и ярко выраженных деталей. Форменная одежда чистая, выглаженная. Прическа аккуратная. Умеренный макияж и парфюм		Неаккуратный внешний вид, присутствуют агрессивные и ярко выраженные детали. Форменная одежда неопрятная, мятая. Прическа неаккуратная. Неумеренный макияж и парфюм	
Содержание рабочего места	Рабочее место аккуратное, чистое, документы разложены в порядке, нет посторонних предметов (одежда, столовые приборы и т. д.)		Рабочее место неаккуратное, неопрятное, документы нагромождены, видны посторонние предметы (одежда, столовые приборы и т. д.)	
Коммуникации с коллегами	Не переговаривается со своего рабочего места с другими коллегами, не смеется, не задает вопросы и не получает ответы на расстоянии. Задает вопросы или обращается к коллегам с разрешения клиента и только на близкой дистанции с ними		Переговаривается со своего рабочего места с другими коллегами, смеется, задает вопросы на расстоянии	
Установление контакта	Поздоровался, представился, уверенно пригласил клиента к диалогу, используя вводные фразы		Нарушил правила вступления в диалог. Нечеткое начало разговора	
Управление невербальными сигналами (поза, дистанция, мимика, жесты, соответствие вербальных и невербальных сигналов)	Поза, жесты, выражение лица свидетельствуют о доброжелательности, заинтересованности, чувстве ответственности. Речь и жесты находятся в соответствии друг с другом. Установил правильную дистанцию, подает позитивные невербальные сигналы		Поза, жесты, выражение лица свидетельствуют о неуверенности, недоброжелательности, незаинтересованности. Речь и жесты не соответствуют друг другу. Не сумел установить правильную дистанцию с клиентом, подает негативные невербальные сигналы	

Управление интонацией, тоном голоса и темпом речи	Интонация деловая, уверенная, доброжелательная, со смысловыми акцентами. Темп речи средний, тон средний. Учитывает особенности темпа и тона собеседника		Интонация монотонная, невыразительная или слишком возбужденная. Темп речи слишком медленный или слишком быстрый, тон высокий, без учета особенностей темпа и тона собеседника	
Постановка речи	Речь плавная, свободная, без заминок, пауз, слов-паразитов		Речь несвободная. Затрудняется в подборе слов, использует нелитературные выражения, делает ошибки, использует слова-паразиты, некорректно строит предложения	
Задавание вопросов и активное слушание	Задает вопросы разного вида на выяснение потребностей клиента, уточнение понимания клиента. Внимательно и заинтересованно слушает, использует техники активного слушания для управления диалогом		Задает только закрытые вопросы. Не выясняет потребности клиента и его понимание продуктов и услуг. Слушает невнимательно и не заинтересованно, перебивает клиента	
Определение потребностей клиента	Правильно определил приоритеты клиента и предложил соответствующие его потребностям тарифный план и услуги		Неправильно определил приоритеты клиента и предложил несоответствующие его потребностям тарифный план и услуги	
Презентация продуктов и услуг	Четко и ясно объяснил клиенту характеристики продукта/услуги, зафиксировал внимание клиента на их преимуществах и удовлетворяемых интересах клиента		Не смог четко и ясно объяснить клиенту особенности продукта/услуги по алгоритму «характеристики -преимущества - удовлетворяемый интерес»	
Технические навыки	Демонстрирует хорошие навыки работы с оргтехникой, навыки настройки услуг, показывает клиенту работу с различными опциями, консультирует по настройке дополнительных услуг		Затрудняется в работе с оргтехникой, не имеет навыков настройки услуг, не показывает клиенту работу с различными опциями, не может проконсультировать по настройке дополнительных услуг	
Работа с возражениями	Спокойно и терпеливо работает с возражениями клиента, давая соответствующие разъяснения, применяя различные методы аргументации (примеры, отзывы, гипотезы и т. д.)		Нетерпелив и неуверен в ситуации возражений клиента. Не может дать соответствующего ответа и разъяснения, не применяет различные методы аргументации (примеры, отзывы, гипотезы и т. д.), теряется, нервничает	
Навыки разрешения конфликтных ситуаций (доброжелательность и такт в отношении «трудных» клиентов, анализ	Самостоятельно, спокойно, терпеливо и тактично работает с «трудными» клиентами; проявляет внимание и доброжелательность, определяет «предметную зону» противоречий, дает разъяснения и предлагает варианты разрешения трудных ситуаций. Находится в зоне		Нетерпелив или неуверен в работе с «трудными» клиентами. Проявляет личные чувства к «трудным» клиентам. Не может сформулировать различия в позициях, не может толерантно обсуждать противоречия, не предлагает варианты	

ситуации, урегулировании конфликта)	делового взаимодействия		разрешения трудных ситуаций. Находится в зоне личного взаимодействия	
Привлечение Наставника к разрешению трудных ситуаций	Грамотно и корректно разъясняет клиенту спорные вопросы и приглашает Наставника только по требованию клиента		Не пытается грамотно и корректно разъяснить клиенту спорные вопросы и, как только возникает трудная ситуация, сразу привлекает Наставника для ее разрешения	
Завершение контакта	Описал следующие шаги сотрудничества, подвел итоги встречи, выяснил, есть ли у клиента вопросы		Не описал следующие шаги сотрудничества, не подвел итоги встречи, не выяснил, есть ли у клиента вопросы.	
Прощание	Использовал технику подчеркивания значимости клиента, выразил ему свою благодарность, сделал «мостик на будущее», вежливо попрощался		Не использовал технику подчеркивания значимости клиента, не поблагодарил клиента, не сделал «мостик на будущее», сухо попрощался	
Средняя оценка по всем показателям				

Практическое задание 6 (аналитическое). Определите тип приведенных ниже писем (извещение, подтверждение, напоминание, просьба, ответ, сопроводительное письмо). Ответ обоснуйте.

1. На ваш запрос сообщаем, что все компоненты автобусных воздушных кондиционеров и транспортных морозильных устройств имеют подтверждение стандарту ISO 9001.

2. С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет положительно откликнуться на Ваше предложение о работе у нас.

3. Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01-05.326 от 15.03.2020 г.

4. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.03.2020 г. Вы должны завершить разработку проекта до 16.11.2020 г. Просим Вас сообщить состояние работы.

5. Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества поставленных ранее кондиционеров. Получение просим подтвердить.

Составьте, соблюдая все правила оформления реквизитов документа:

а) письмо-извещение с выражением готовности к сотрудничеству в организации выставки-ярмарки;

б) письмо-извинение (ситуация и повод - на ваше усмотрение).

Составьте деловое письмо, приносящее «Чудодейственный» результат (Д. Карнеги).

Составьте текст информационного письма, которое вы можете разослать потенциальным участникам бизнес-презентации (тема презентации по выбору студента).

Практическое задание 7. Заполните таблицу на основе теоретической информации и собственного опыта деловой коммуникации.

Коммуникативные барьеры в деловой беседе

Коммуникативный барьер в деловой беседе	Пути преодоления барьера	Типичная деловая ситуация

Практическое задание 8 (аналитическое). При столкновении различных взглядов во время делового взаимодействия важно избегать резких возражений. Замените слова и выражения, передающие резкое мнение, на более нейтральное.

1. Только так и не иначе…

2. Несомненно, конечно…
3. Я вам это докажу…
4. Да все это ерунда…
5. Я досконально изучил эту тему…

Практическое задание 9. При деловом взаимодействии следует исходить из того, что зачастую приходится иметь дело с одними и теми же характерными типами участников обсуждения. На основе анализа материалов книги Зайверат Л. Ваше время – в ваших руках, заполните таблицу, предложив способы нейтрализации деструктивных ролей участников совещания.

Способы нейтрализации деструктивных ролей участников совещания

1. Спорщик.	Пример: Сохранять невозмутимость. Предоставить группе опровергать его утверждения.
2. Позитивист	
3. Всезнайка	
4. Словоохотливый	
5. Застенчивый	
6. Негативист	
7. Не проявляющий интереса	
8. «Крупная шишка»	
9. Расспрашивающий	

Тема 2. Публичная речь

Практические здания для самостоятельного выполнения

Практическое задание 1. Заполните таблицу на основе теоретической информации и собственного опыта деловой коммуникации.

Структура публичного выступления

Части публичного выступления	Задачи частей выступления	Типичные ошибки

Практическое задание 2. Раскройте содержание основных коммуникационных эффектов в зависимости от этапа выступления. Заполните таблицу на основе теоретической информации и собственного опыта деловой коммуникации.

Коммуникационные эффекты публичного выступления

Этап публичного выступления	Коммуникационный эффект	Примеры

Практическое задание 3 (аналитическое и творческое). Каждый магистрант готовит свой текст для публичного выступления в любом выбранном жанре и представляет его аудитории на практическом занятии. Каждое публичное выступление тщательно анализируется, обсуждается, делаются выводы о достоинствах и недостатках, рекомендации. В завершении всей группой составляется «Памятка начинающему оратору».

Тренинговые упражнения на технику речи

Задание 1. Обогащение речи. Используя словарь «крылатых» слов, объясните значение фразеологических («крылатых») выражений и слов и придумайте предложения с этими выражениями для публичной и повседневной речи: Ахиллесова пята; крокодиловы слёзы; калиф на час; глас вопиющего в пустыне; между Сциллой и Харибдой; пиррова победа; сфинксова загадка; дамоклов меч; двуликий Янус; прокрустово ложе; лебединая песня; слава Герострата; Вавилонское столпотворение; Бочка Диогена; Аника-воин, Авгиевы конюшни; с корабля на бал; рыцарь на час; рыцарь без страха и упрёка; рыльце в пуху; мильон терзаний; между молотом и наковальней; Иван непомнящий; заблудшая овца; драконовские законы; гроздья гнева; галопом по европам.

Задание 2. Отработка упражнений на технику речи

Упражнения для совершенствования органов дыхания

Упражнение 1. Сделайте вдох на счет 1, 2, 3, 4, на 5, 6 — задержите дыхание, на счет 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 — выдох.

Упражнение 2. Повторите задание упражнения 1, но при выдохе считайте вслух: 7, 8...15.

Упражнение 3. Сделайте короткий вдох, немного задержите дыхание, при выдохе начните считать: 1, 2, 3, 4 и т.д. Темп счета не ускорять, воздух не добирать.

Упражнение 4. Произнесите скороговорку-считалку, сделав вдох в месте, указанном *, и продолжите на выдохе, насколько хватит воздуха: "Как на горке, на пригорке стоят тридцать три Егорки*: раз — Егорка, два — Егорка, три — Егорка и так далее".

Упражнения для тренировки основных органов речи: губы, нижняя челюсть, язык, гортань

Упражнение 5. Предельно, с усилием собрать губы в “хоботок” так, чтобы при этом они имели минимальную площадь. Затем так же активно, с усилием растянуть их в стороны, не обнажая зубы. Повторить это движение 10-15 раз, до появления в мышцах губ ощущения тепла.

Упражнение 6. Вытяните губы и сожмите их в “хоботок”. Поверните хоботок вправо, влево, вверх, вниз медленно, затем сделайте губами круговое движение в одну сторону, потом в другую. Повторите упражнение 3-4 раза.

Упражнение 7. Исходное положение — рот закрыт. Приподнимите верхнюю губу к деснам, сожмите губы, опустите нижнюю губу к деснам, сожмите губы. Повторите упражнение 5-6 раз.

Упражнение 8. Обнажить зубы, приподняв верхнюю губу и опустив нижнюю. Зубы сжаты. Повторите упражнение 5-6 раз.

Упражнение 9. Спокойно, без напряжения опустить нижнюю челюсть (раскрыть рот) на 2-3 пальца, при этом губы должны иметь форму вертикального овала, язык плоско лежит на дне рта, а небная занавеска максимально подтягивается. Через 2-3 секунды рот спокойно закрыть. Повторить 5-6 раз.

Упражнение 10. Рот раскрыт на два пальца, нижняя челюсть неподвижна. Кончиком языка коснитесь твердого неба, внутренней стороны сначала левой, а потом правой щеки, верните язык в исходное положение.

Упражнение 11. Рот полураскрыт. Кончиком языка постарайтесь коснуться носа, затем подбородка, верните язык в исходное положение.

Упражнение 12. Рот полураскрыт. Кончиком высунутого языка напишите в воздухе буквы алфавита, после каждой буквы возвращайте язык в исходное положение.

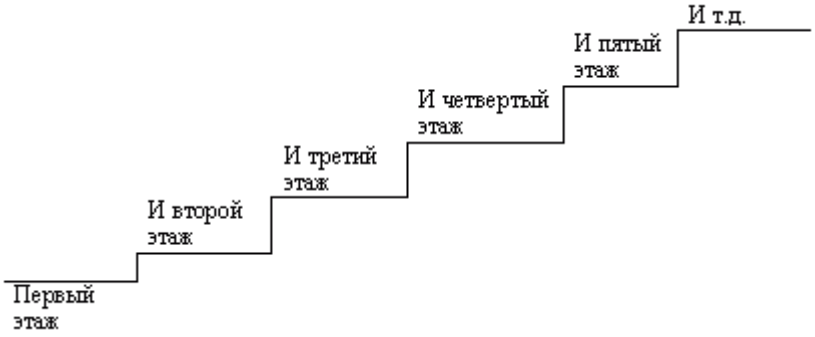
Упражнение 13. “Цоканье”. Кончик языка плотно прижат к альвеолам, затем толчком отрывается и перескакивает ближе к мягкому небу. При этом возникает щелчок, похожий на цоканье копыт. Повторить 8-10 раз.

Упражнение 14. С любой громкостью произнесите поочередно звуки И - У (И-У-И-У-И-У) 10-15 раз. Упражнение развивает подвижность гортани.

Упражнения для развития голоса: сила, высота, благозвучность, полетность, подвижность, тон

Упражнение 15. Подберите кричалки, шумелки, считалки (фольклорные или литературные), другие стихотворные произведения, которые, по вашему мнению, можно использовать для тренировки силы голоса.

Упражнение 16. Называйте этажи, по которым вы мысленно поднимаетесь, повышая каждый раз тон голоса, а затем “спускайтесь” вниз.



Упражнение 17. Произнесите протяжно и плавно (как при пении) слоги: ми, мэ, ма, мо, му, мы.

Упражнение 18. Придумайте речевую ситуацию, когда разговор между двумя людьми должен происходить на значительном расстоянии и негромко. Продемонстрируйте эту беседу.

Упражнение 19. Произносите слова сначала медленно, затем постепенно ускоряйте темп до очень быстрого с последующим замедлением: "Быстро ехали, быстро ехали, быстро ехали... быстро ехали... быстро ехали".

Упражнение 20. Прочитайте стихотворение в заданном темпе:

Еле-еле, еле-еле - - -(медленный темп)
Завертелись карусели. - - -(медленный темп)
А потом, потом, потом - - -(средний темп)
Все бегом, бегом, бегом! - - -(быстрый темп)
Все быстрей, быстрей, бегом, - - -(очень быстрый темп)
Карусель кругом, кругом! - - -(очень быстрый темп)
Тише, тише, не спешите - - -(средний темп)
Карусель остановите. - - -(средний темп)
Раз, два, раз, два - - -(медленный темп)
Вот и кончилась игра. - - -(медленный темп)

Упражнение 21. Произнесите фразу "Какая у него профессия" так, чтобы выразить: восхищение; сочувствие; презрение; пренебрежение; вопрос; зависть; вопрос-переспрос; удивление.

Упражнение 22. Придумайте речевую ситуацию, в которой об одном и том же событии можно рассказать от лица разных героев. Обратите внимание на тон речи.

Упражнения повышенной трудности для работы над сочетаниями звуков

Упражнение 23. Произнесите трудные сочетания звуков сначала медленно, затем быстрее:

Тлз, джр, врж, мкртч, кпт, кфт, кшт, кст, ктщ, кжда, ккждэ, кждо, кжду, кшта, кштэ, кшту, кшто.

Упражнение 24. Потренируйтесь в произношении долгих согласных:

А) К Кларе, к кому, к горлу, к гастролям, к Гале, к Кате, к Киеву, к концу, к городу, отдаленный, ввязаться, отдать, разжигать, отдушина, изжить, без шубы, безжалостный, бессмертие, восстановить, подтвердить, оттолкнуть;

Б) Верх — вверх, ведение — введение, толкнуть — оттолкнуть, держать — поддержать, тащить — оттащить, водный — вводный, сорить — ссорить.

Упражнение 25. Работу над сочетанием звуков можно проводить в форме игры, используя звукоподражания:

А) Забивайте гвозди: Гбду! Гбдо! Гбдэ! Гбды! Гбда! Гбди! Гбди!

Б) Имитируйте лошадиный топот: Птку! Птко! Птка! Пткы! Пткэ! Птки!

В) Бросайте воображаемые тарелки партнеру: Кчку! Кчко! Кчкэ! Кчка! Кчкы! Кчки!

Г) Придумайте 2-3 игры подобного типа.

Упражнение 26. Произнесите фразы, состоящие из одних ударных слогов, сначала медленно, затем быстро:

В тот час тут пел дрозд. В тот год тут был град. Дуб был стар. Всем люб был Петр. Вмиг клуб полн. Мох скрыл гриб. Дед стал стар. Ваш гость взял трость. Волн всплеск — брызг блеск! Сто верст вскачь.

Упражнение 27. Произнесите скороговорки с трудными сочетаниями или чередованиями согласных звуков:

Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет. На дворе трава, на траве дрова; не руби дрова посреди двора. Шла Саша по шоссе и сосала сушку. Расскажите про покупки. — Про какие про покупки? — Про покупки, про покупки, про покупочки мои. Толком толковать, да без толку расперетолковывать. В пруду у Поликарпа — три карася, три карпа. Краб крабу сделал грабли, подарил грабли крабу. — Грабь граблями гравий, краб! Купи кипу пик. Летят три пичужки через три пустых избушки. Наш Полкан попал в капкан. Стоит копна с подприкопеночком, а под копной перепелка с перепеленочком. Стоит, стоит у ворот бык тупогубоширокорот. Сшит колпак, вязан колпак, да не по-колпаковски; вылит колокол, кован колокол, да не по-колоковски; надо колпак переколпаковать да перевыколпаковать, надо колокол переколоколовать да перевыколоковать.

Упражнения с использованием движений

Упражнение 28. Проговаривание скороговорок или считалок с дирижированием в такт речи (указательный палец правой руки движется вверх-вниз; движение-слово):

Папа тут, папа там,
Папа, папа тут и там.
Мама тут, мама там,
Мама, мама тут и там.
Папа тут, мама там,
Папа, мама тут и там;
Проговаривание считалки с движениями:
Шли, шли, шли (идти по кругу, шаг-слово);
Мы (широкий жест по кругу) пирог нашли (слегка наклониться вперед, руки протянуты вниз).
Сели, поели (сесть на пол и сделать естественный жест рукой) и дальше пошли (встать, взмах рукой вперед).

Упражнение 29. Сымитируйте звуки и движения различных естественных ситуаций, например:

а) воображаемым насосом накачайте шину велосипеда, делая руками привычные движения и произнося С-С-С-С, С-С-С-С, С-С-С-С...;

б) короткими, отрывочными движениями сжимайте “грушу пульверизатора”, сопровождая движения звуками Ф! Ф! Ф! Ф!...;

в) изобразите, что вы рубанком стругаете доску: Ж-Ж-Ж-Ж! Ж-Ж-Ж-Ж!...;

г) покажите, как вы косите траву: С-С-С-С! С-С-С-С!...;

д) натрите пол щеткой: Ш-Ш-Ш-Ш! Ш-Ш-Ш-Ш! Ш-Ш-Ш-Ш!

Упражнение 30. Составьте свои задания на развитие таких качеств голоса, как сила, подвижность, темп, четкая дикция, чтобы работа над техникой речи сопровождалась движениями.

Тема 3. Профессиональная этика. Этика бизнеса (2 часа)

Практические здания для самостоятельного выполнения

Практическое задание 1 (аналитическое, творческое). Задание для рабочих групп. Социальный плакат о ценности труда, отношении к труду. На семинар «приносятся» индивидуальные идеи, обсуждаются в группах на семинаре, оформляются к следующему занятию.

Практическое задание 2 (аналитическое, творческое). Какие требования общество предъявляет к смыслу профессии «экономическая безопасность»? В чем, на Ваш взгляд, заключается миссия данной профессии? Напишите эссе: «Нравственный смысл профессии в сфере экономической безопасности».

Практическое задание 3 (аналитическое). Решите кейсы.

Кейс 1. Конфликт профессиональных этик

Накануне 27 января 1986 года, назначенного дня старта космического корабля «Челленджер», технический помощник президента компании, обеспечивавшей запуск, инженер Лунд не санкционировал запуск из-за неполадок в системе. Космический центр – заказчик проекта требовал от компании соблюдения сроков запуска, и президент компании Мейсон попросил Лунда еще раз подумать над ситуацией, но уже не как инженера, а как менеджера (его слова были: «Сними свою шапку инженера и надень шляпу менеджера»). Лунд, подумав, изменил свое мнение и разрешил запуск. На следующее утро корабль с экипажем на борту взорвался во время старта.

Задание. Подумайте, должен ли был инженер Лунд мыслить скорее как менеджер, а не как инженер, если он являлся топ-менеджером по техническим вопросам. В чем состоит отличие ответственности менеджера от ответственности инженера?

Кейс 2. Выбор человека и профессионала

«Брукфилд-корпорейшн» управляет одним из заводов, параметры которого полностью соответствуют местным требованиям к уровню выброса токсичных веществ, установленным десять лет тому назад. Оборудование завода проверяется ежегодно, и выбросы токсических веществ всегда были и остаются ниже допустимого уровня.

Опираясь на недавно опубликованное исследование, один из инспекторов отдела контроля качества компании доказывает, что кумулятивный эффект загрязнения среды выбросами завода опасен для здоровья населения. Он считает, что местные власти и представители общественности согласились бы с ним, если бы им стало известно об этих исследованиях в тот момент, когда устанавливались первоначальные нормы.

Хотя кто-то в компании и поддерживает его точку зрения, большинство инспекторов из отдела контроля качества с ним не согласны.

Изменять технологический процесс было бы слишком накладно – это неизбежно вызвало бы существенное сокращение рабочих мест, а завод является крупнейшим работодателем в небольшом городе.

Задание. Подумайте, что следует сделать руководству компании:

а) изменить технологический процесс, чтобы добиться более низкого уровня выброса токсичных веществ;

б) обсудить новые данные с официальными представителями местных органов здравоохранения и ужесточить нормы, если они признают данные убедительными;

в) оставить все как есть;

г) свой вариант.

Развитие кейса

Инспектор не удовлетворен решением компании и считает, что она подвергает здоровье местных жителей большому риску. Он передает служебную информацию компании в прессу, и его взгляды на проблему излагают местные газеты. Инспектор проработал в компании 14 лет, и его послужной список – образец для других.

Задание. Подумайте, что следует сделать руководству компании в этом случае:

а) настоять на том, чтобы инспектор подал в отставку; если он откажется, его следует уволить;

б) настоять на том, чтобы он согласился на новое назначение (другое место работы) на одном из заводов компании;

в) не предпринимать ничего;

г) свой вариант.

Практическое задание 4 (аналитическое). Сторонником какой позиции в отношениях между этикой и бизнесом Вы являетесь? Аргументируйте свой выбор. Какой позиции, на Ваш взгляд, придерживаются отечественные бизнесмены? Результаты оформите письменно.

Практическое задание 5 (аналитическое). Решите кейсы по макро- и микроэтике бизнеса Ф. Коттлера.

а. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывают рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями.

b. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт.

c. Вас попросили пополнить «дешевый» сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что агенты сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас просят дать «зеленый свет» созданию «раздетого» варианта.

d. Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием расскажет вам обо всех планах конкурента на предстоящий год.

e. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

f. Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может заработать «подарок». Вам помощник советует послать этому агенту на дом цветной телевизор.

g. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении.

h. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но, если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме.

i. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) – запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А.

j. Являясь вице-президентом по маркетингу пивоваренной компании, вы узнаете, что в одном из самых прибыльных для вас штатов собираются поднять возраст официально разрешенного потребления спиртных напитков с 18 лет до 21 года. Вам предложили присоединиться к другим пивоварам, организующим лобби против законопроекта, а также сделать определенные денежные взносы.

k. Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.

l. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.

m. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

n. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер – торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы проведения

опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.

Практическое задание 5 (аналитическое). Приведите примеры распространенных нарушений этики в отношениях бизнес–потребитель (B2C), в том числе, на примерах из собственного опыта. Результаты оформите письменно.

Практическое задание 6. Чем различаются взятка и коммерческий подкуп? На основе анализа статей Уголовного кодекса РФ составьте таблицу по наказаниям за пять различных видов взяток по субъектному принципу: взяточник – взяткодатель – посредник. Аналогичную таблицу составьте по коммерческому подкупу.

Взяточничество и меры ответственности

I. Мелкое взяточничество (до 10 000 рублей)			
Субъект	Наказание		
	Лишение свободы	Штраф: сумма и кратность	Лишение права занимать определенные должности
Взяточник (получение взятки)			
Взяткодатель (дача взятки)			
Посредник			
II. «Обычная» взятка (до 25 000 рублей)			
Субъект	Наказание		
	Лишение свободы	Штраф: сумма и кратность	Лишение права занимать определенные должности
Взяточник (получение взятки)			
Взяткодатель (дача взятки)			
Посредник			
III. …			

Практическое задание 7. Заполните таблицу по определению нормативной основы нарушений бизнес-этики. Таблица заполняется и сдается преподавателю в электронном/печатном виде.

Нормативная основа нарушений бизнес-этики
(пример заполнения)

№ п/п	Нарушения	Форма нарушения (нормативно-правовой акт, статья)	Возможное наказание

1	Начальник Департамента по культуре и туризму съездил отдохнуть всей семьей в Испанию. Туристические путевки на сумму в 450 000 рублей были оплачены туристической фирмой, включенной в программу бюджетного финансирования регионального экотуризма	Коррупция Уголовный кодекс РФ Ст. 285. Злоупотребление должностными полномочиями. Уголовный кодекс РФ Ст. 290. Получение взятки	Ст. 285, п. 1. Штраф в размере до восьмидесяти тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев, либо лишение права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет, либо принудительные работы на срок до четырех лет, либо арест на срок от четырех до шести месяцев, либо лишение свободы на срок до четырех лет. Ст. 290, п. 5. Штраф в размере от двух миллионов до четырех миллионов рублей, или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от двух до четырех лет, или в размере от семидесятикратной до девяностократной суммы взятки с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до десяти лет либо лишение свободы на срок от семи до двенадцати лет со штрафом в размере до шестидесятикратной суммы взятки или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до десяти лет или без такового

Нарушения (вносятся во вторую колонку таблицы):

Кладовщик задержан при попытке вынести со склада коробки с канцелярскими принадлежностями (2).

Заместитель коммерческого директора, осуществляющий закупки для сети магазинов, принимает упаковку с дорогим коньяком Hennessey от поставщика (3).

Специалист по приему документов на участие в торгах по госзакупкам «ошибся» в оформлении документов главного претендента на победу. В результате того не допустили к торгам. Специалист был вознагражден ценным подарком от победителя (4).

Работнику организации, обладающему конфиденциальной информацией о деятельности организации, поступает предложение о работе от организации, являющейся конкурентом его непосредственного работодателя (5).

Три строительные организации города «не пускают» на строительный рынок организацию, предлагающую услуги по более низким ценам благодаря наличию собственного производства строительных материалов (6).

Бизнесмены предложили начальнику управления лесного хозяйства области N заплатить им 600 тысяч рублей. Взамен они посулили чиновнику, что их фирма уйдет с аукциона на заключение госконтракта и освободит дорогу государственному унитарному предприятию «Лесничество» (7).

Бизнесмены заплатили помощнику депутата Госдумы 150 тысяч долларов. Помощник депутата обещал организовать аукцион Росимущества по продаже здания, расположенного в центре Москвы, и в дальнейшем оформить документы на право собственности в интересах одного из бизнесменов (8).

За неделю до защиты докторской диссертации соискатель приглашает членов диссертационного совета на банкет (9).

После успешной защиты докторской диссертации ученый приглашает членов диссертационного совета на банкет (10).

Фирма по разработке IT-технологий переманила ценного специалиста фирмы-конкурента и под другим именем запустила в продажу программный продукт, разработанный этим специалистом на предыдущем месте работы (11).

Практическое задание 8. Заполните таблицу (сдается в печатном виде преподавателю), включив в нее не менее пяти реальных примеров нарушений деловой этики из российской практики.

Иллюстрация нарушений бизнес-этики

Вид нарушения	Пример нарушения	Результат (наказание)

Практическое задание 9 (аналитическое, творческое). Деловая игра «Суд над этикой бизнеса: акулы против дельфинов»

Подготовьтесь к деловой игре. Познакомьтесь с двумя основными типами человека в ведении бизнеса: «акулами» и «дельфинами». Если Вы – бизнесмен, то какой тип Вам ближе? Аргументируйте свою позицию. Если Вы – наемный работник, то под чьим руководством Вам бы хотелось работать – «акулы» или «дельфина»?

Цель игры: формирование представления о преимуществах и недостатках разных позиций по отношению к роли этики в успешном бизнесе.

Студенты делятся на *три рабочие группы*: «акулы», «дельфины», присяжные заседатели. Также выбирается ведущий – судья.

Форма проведения деловой игры: диспут (суд).

Задача «акул» и «дельфинов»: аргументировать преимущества своей позиции для успешного ведения современного бизнеса и победить.

Задача присяжных заседателей: задавать вопросы, предлагать неоднозначные ситуации по этике бизнеса для обсуждения, вынести вердикт – «оправдать» этику бизнеса (победители – «дельфины») или «казнить» (победители – «акулы») – аргументированное решение о победителе.

Ход игры:

- ✓ Слово ведущего – судьи. Объявление о слушании дела по этике бизнеса. Представление сторон (5 минут).
- ✓ Выступления «акул» и «дельфинов» с изложением своих позиций (по 7 минут).
- ✓ Диспут в стиле «вопрос – ответ» обеих сторон и присяжных заседателей (30 минут).
- ✓ Выступления «акул» и «дельфинов» – «последнее слово» (по 2-3 минуты).
- ✓ Принятие решения присяжными заседателями (5 минут).
- ✓ Вынесение вердикта судьей, аргументация решения (5 минут).
- ✓ Подведение итогов деловой игры (5 минут).

Материал для подготовки к семинарскому занятию

Основные типы человека в ведении бизнеса: «акулы» и «дельфины»

Доктор филологических наук, профессор Е.Н. Зарецкая считает, что мотивы предпринимательской активности могут проявляться в двух формах:

1) как стремление к реализации своих побуждений (позитивная мотивация);

2) как стремление устранить неблагоприятные условия жизни, вызывающие неудовлетворенность (негативная мотивация).

Этическая ориентация может существенно изменить характер предпринимательской деятельности, ее качество и, следовательно, эффективность. Сочетание положительной социальной ориентации человека с высоким жизненным потенциалом и совершенной техникой ведения дел дает тип, который условно может быть назван *«дельфин»*. Отрицательная социальная ориентация при высоком жизненном потенциале и совершенной технологии предпринимательской деятельности образует тип, условно называемый *«акула»*.

Соответственно различны их идеология, ответы на ключевые, смыслообразующие вопросы. Следовательно, будет отличаться и набор средств, используемых ими для достижения цели.

1. ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ

«Акула». В основной своей массе все люди, исключая меня, злые, слабые, глупые, ленивые, лживые, порочные существа. Ими управляют животные инстинкты и низменные страсти. Они не ценят добро и понимают только язык силы. Они - средство, которое надо использовать для достижения цели. Наиболее опасны среди них те, кто умнее и сильнее людей среднего уровня. Они - мои конкуренты, т. е. враги. Лучший способ вести с ними дело - стараться быть сильнее и хитрее их, меньше им доверять. Полезно было бы овладеть техникой управления ими. Конкурентов по возможности следует устранять. Если этого не сделаю я, то устранят меня. В этом мире выживает сильнейший. Победитель получает все.

«Дельфин». Большинство людей достойны уважения и доверия. В человеке сочетаются как доброе, так и злое начало. И доброе, и злое проявляются неодинаково у разных людей в зависимости от многих факторов: природных, внутренних и внешних, а также от воспитания, образования, ситуации и т. п. Добром можно добиться от людей большего, чем силой. Лучший способ вести с ними дело - стремиться к взаимовыгодному результату. Искренность и доверие в деловых отношениях - лучшая основа для сотрудничества. Доказывать свое превосходство следует на деле, завоевывая потребителя лучшим качеством товаров и услуг при более низких ценах. Других людей, не похожих на меня, надо стремиться понять.

2. ОТНОШЕНИЕ К ОБЩЕСТВУ

«Акула». Общество - это скопище людей, установившее законы, из которых одни мне выгодны, другие - нет. Последние я имею право нарушать, но только когда нет риска быть уличенным.

«Дельфин». Общество и его институты - механизм, средство согласования интересов и гарантия защиты граждан от произвола. Закон, который я считаю несправедливым, надо все же соблюдать, пока он не будет изменен легальным путем, в том числе и благодаря моим усилиям. Дело не в том, попадусь я или нет при попытке обойти закон, а в моем добровольном выборе не нарушать его.

3. ОТНОШЕНИЕ К СЕБЕ

«Акула». Я лучше всех, хотя тоже животное. Если я беден, то только потому, что общество, его законы и другие люди мешают мне разбогатеть.

«Дельфин». В общем, я неплохой человек и, как многие другие, достоин уважения. Если я беден, то только потому, что пока недостаточно изобретателен, прилагаю мало сил или неправильно выбрал сферу их применения, малообразован, плохо организован.

4. ОТНОШЕНИЕ К МИРУ И ПРИРОДЕ

«Акула». Мир враждебен, холоден и опасен. Поэтому всегда надо быть начеку. Реальны лишь материальные ценности, все остальное - проповедь для неудачников. Природа - это кладовая, из которой следует брать столько, сколько можно, иначе возьмут другие. После нас - хоть потоп.

«Дельфин». Мир - это большая игра природных сил, в которой участвую и я тоже. Жизнь - это большое благо. Она не ограничена только видимым, материальным. Существуют ценности духовные, непреходящие: любовь, дружба, благоговение перед красотой, перед величием проявлений человеческого духа. Природе мы обязаны самой своей жизнью и должны ее не только сберечь для своих детей, но и сделать еще прекраснее.

5. ОТНОШЕНИЕ К РЕЛИГИИ

«Акула». Возможно, Бог и существует, но Его законы и законы людей, религиозная мораль и законы бизнеса - разные вещи.

Надо тем не менее иметь репутацию верующего, это выгодно. Из тех же соображений следует жертвовать и на благотворительные цели.

«Дельфин». Мир подчиняется не только материальным законам. Существуют и другие законы, которые мы чувствуем в себе как голос совести, сострадание к горю других людей. Эти законы действуют везде, в том числе и в бизнесе. Я верую не из подражания, но потому, что нахожу в вере опору и поддержку в трудные минуты. Я помогаю другим не потому, что так принято, а потому, что, помогая им, я помогаю себе.

6. ОТНОШЕНИЕ К ДЕЛУ

«Акула». Мое дело - это основа и источник моей власти в мире, средство защиты от людей и общества.

«Дельфин». Мое дело - это мое призвание и предназначение.

Это то, что я могу делать лучше всего, будучи хозяином своей судьбы. Это возможность жить лучше, помогая своим делом другим.

7. ОТНОШЕНИЕ К РИСКУ

«Акула». Определяется только соотношением между ожидаемой прибылью и потенциальной опасностью.

«Дельфин». Определяется расчетом долгосрочных результатов, соотношением между ожидаемой прибылью и угрозой разрушить дело, нанести ущерб другим людям, например тем, кто со мной работает.

8. ЦЕЛЬ ЖИЗНИ

«Акула». Я живу для себя. Для того чтобы иметь как можно больше денег, чтобы иметь как можно больше власти над людьми и миром, чтобы жить как можно более комфортно и безопасно. Потреблять все самое лучшее, не ограничивая своих желаний. Жизнь дается только однажды, и прожить надо как можно дольше.

«Дельфин». Я живу для того, чтобы видеть, как становятся реальностью мои самые смелые идеи. Чтобы оставить о себе добрую память. Чтобы наслаждаться своими способностями и силой свободой и независимостью. Чтобы иметь возможность честно смотреть людям в глаза и пользоваться их уважением. Важно не то, сколько я проживу, а как я проживу.

9. СРЕДСТВА ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ

«Акула». Любые. Моральный выбор определяется только материальной выгодой.

«Дельфин». Любые законные средства, а также те, которые не противоречат моим моральным принципам. Выбор между большой прибылью и хорошей репутацией делается в пользу хорошей репутации.

10. КТО МОИ ДРУЗЬЯ И КТО ВРАГИ

«Акула». Потенциально все люди - конкуренты в борьбе за материальные блага. С некоторыми из них временно можно кооперироваться, объединяться против общих, наиболее опасных конкурентов. Длительность союзнических отношений определяется сугубо соображениями выгоды.

«Дельфин». Потенциально все люди могут стать моими партнерами. Главный принцип, по которому Я выбираю партнера: его деловая репутация и сходная с моей этическая позиция.

Эти типы обладают почти одинаковым набором технологических свойств: оба наделены от природы незаурядными умственными способностями и такими качествами, как энергия, независимость и т. п. Функциональная цель, задача обоих типов обусловлены их местом в экономической среде и характером экономической деятельности. *Эта цель состоит в том, чтобы получить прибыль, извлекать из любого мероприятия выгоду для себя. В то же время типы кардинально противоположны по их важнейшему этическому параметру – социальной ориентации:* по отношению к индивидууму, к себе в частности, и к обществу.

Можно предположить, что эти типы в принципе одинаковы в различных культурах и даже цивилизациях. Исторический и социокультурный контекст меняет лишь их форму. Идеальный тип остается практически неизменным, так же как неизменным на протяжении тысячелетий остается генотип человека. Следует подчеркнуть при этом одно важное обстоятельство: *в абсолютно «чистом» виде ни один тип реально не существует.* Речь, скорее, должна идти о соотношении свойств, характерных для разных типов, но присущих одному предпринимателю. При этом сочетание черт «акулы» И «дельфина» В одном человеке может привести к внутренним конфликтам при разрешении морально-этических проблем.

Нельзя не отметить, что *постепенно «дельфины» вытесняют «акул».* Этот процесс набирает силу, о чем, в частности, свидетельствуют повышенный интерес к проблемам этики деловых отношений и принятие в сфере международного предпринимательства кодекса предпринимательской этики.

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

1. Требования к устному ответу на вопросы семинарского (практического) занятия

Ответы студенты должны иллюстрировать конкретными примерами, опираться на нормативно-правовую базу, прослеживать связи между теоретическими и практическими положениями учебной дисциплины, применять теоретические знания к решению вопросов.

Устный ответ предполагает:

- грамотность устной речи;
- уверенность устной речи;
- убедительность устной речи;
- ясность, точность;
- строгая последовательность, иллюстрация.

Критерии оценки устного ответа

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности и понимания изученного;
- уровень оформления ответа.

Зачтено («отлично») ставится, если студент:	– обстоятельно и достаточно полно излагает материал; – обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры; – строит ответ последовательно
Зачтено («хорошо») ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:	– допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя; – не всегда может убедительно обосновать свое суждение; – допускает отдельные погрешности
Зачтено («удовлетворительно») ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:	– излагает материал недостаточно полно; – не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры; нарушает последовательность в изложении материала
Не зачтено («неудовлетворительно») ставится, если студент:	– обнаружил незнание большей части темы (раздела, вопроса); – при ответе на вопрос искажает его смысл; – излагает материал беспорядочно и неуверенно

Оценка может быть поставлена студенту как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий.

Примеры заданий для устных ответов на вопросы семинарского (практического) занятия

Практическое задание 1. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать? Дайте *устный ответ*

Практическое задание 2. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать? Дайте *устный ответ.*

2. Требования к выполнению аналитических/творческих заданий

Это виды самостоятельной работы студента по аналитической обработке информации, принятию самостоятельных решений, инициированию творческих идей, их оформлению в творческие продукты.

Критерии и показатели оценки:

- соответствие содержания теме (0/1);
- четкость и логичность изложения (0/1);
- полнота знаний теоретического контролируемого материала (0/1);
- свободное владение информацией (0/1);
- применение научной терминологии (0/1);
- наличие аргументации (0/1);
- оригинальность, новизна идеи (0/1);
- знание альтернативных подходов к проблемному вопросу (0/1);
- оперирование практической информацией (умение приводить примеры) (0/1);
- умение делать логические умозаключения и выводы (0/1);
- соответствие оформления требованиям (0/1);
- работа сдана в срок (0/1).

Критерии оценки

Количество баллов	Оценка
Более 9	Зачтено («отлично»)
от 7 до 8	Зачтено («хорошо»)
от 6 до 7	Зачтено («удовлетворительно»)
от 0 до 5	Не зачтено («неудовлетворительно»)

Примеры аналитических/творческих заданий

Практическое задание 1 (аналитическое, творческое). На основе наблюдений за людьми определите показатели уверенного поведения. Смоделируйте деловую ситуацию и продемонстрируйте уверенное поведение в ситуации.

Практическое задание 2 (аналитическое и творческое). Каждый магистрант готовит свой текст для публичного выступления в любом выбранном жанре и представляет его аудитории на лабораторном занятии. Каждое публичное выступление тщательно анализируется, обсуждается, делаются выводы о достоинствах и недостатках, рекомендации. В завершении всей группой составляется «Памятка начинающему оратору».

3. Требования по подготовке заданий в форме презентации

Создание материалов-презентаций – это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint.

Роль студента:

– изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;

– установить логическую связь между элементами темы;

– представить характеристику элементов в краткой форме;

– выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;

– оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Не рекомендуется:

– перегружать слайд текстовой информацией;

– использовать блоки сплошного текста;

– использовать переносы слов;

– текст слайда не должен повторять текст, который выступающий произносит вслух (зрители прочитают его быстрее, чем расскажет выступающий, и потеряют интерес к его словам).

Рекомендуется:

– сжатость и краткость изложения, максимальная информативность текста: короткие тезисы, даты, имена, термины — главные моменты опорного конспекта;

– использование коротких слов и предложений, минимум предлогов, наречий, прилагательных;

– использование табличного (матричного) формата предъявления материала, который позволяет представить материал в компактной форме и наглядно показать связи между различными понятиями;

– тщательное выравнивание текста, буквиц, маркеров списков;

– каждому положению, идее должен быть отведен отдельный абзац текста;

– идеально, если на слайде только заголовок, изображение (фотография, рисунок, диаграмма, схема, таблица и т.п.) и подпись к ней.

Критерии и показатели оценки:

– соответствие содержания теме;

– правильная структурированность информации;

– наличие логической связи изложенной информации;

– эстетичность оформления, его соответствие требованиям;

– работа представлена в срок.

«Зачтено» («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») – от 70 до 100% правильно выполненного задания.

«Не зачтено» («неудовлетворительно») – менее 70% правильно выполненного задания.

В форме презентаций выполняются аналитические задания, доклады

4. Требования к выполнению заданий в виде таблиц

Практическое задание 1. Чем различаются взятка и коммерческий подкуп? На основе анализа статей Уголовного кодекса РФ составьте таблицу по наказаниям за пять различных видов взяток по субъектному принципу: взяточник – взяткодатель – посредник. Аналогичную таблицу составьте по коммерческому подкупу (пример).

Взяточничество и меры ответственности

I. Мелкое взяточничество (до 10 000 рублей)			
Субъект	Наказание		
	Лишение свободы	Штраф: сумма и кратность	Лишение права занимать определенные должности

Взяточник (получение взятки)			
Взяткодатель (дача взятки)			
Посредник			
II. «Обычная» взятка (до 25 000 рублей)			
Субъект	Наказание		
	Лишение свободы	Штраф: сумма и кратность	Лишение права занимать определенные должности
Взяточник (получение взятки)			
Взяткодатель (дача взятки)			
Посредник			
III. …			

Критерии и показатели оценки:

– соответствие содержания теме;

– правильный отбор информации;

– наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;

– грамотные и адекватные примеры, иллюстрирующие основной материал (при необходимости);

– соответствие оформления требованиям;

– работа сдана в срок.

«Зачтено» («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») – от 70 до 100% правильно выполненного задания.

«Не зачтено» («неудовлетворительно») – менее 70% правильно выполненного задания.

Примеры заданий в виде таблиц

Практическое задание 1. Заполните таблицу на основе теоретической информации и собственного опыта деловой коммуникации.

Структура публичного выступления

Части публичного выступления	Задачи частей выступления	Типичные ошибки

Практическое задание 2. Сторонником какой из 4-х основных концепций в этике бизнеса Вы являетесь? Какая из них, на Ваш взгляд, в наибольшей степени может способствовать успешному бизнесу? Аргументируйте свою позицию. Результаты оформите в виде таблицы.

Концепции этики бизнеса

Тезисы концепции	Аргументы «за»	Аргументы «против»

6.2 Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации – зачет

Задание к зачету и критерии его оценки

Разработайте проект маркетинговой коммуникации любой формы по продвижению/восстановлению имиджа кампании с обязательным элементом – устной публичной речью руководителя кампании.

Для оценки проекта используются показатели по выполнению и оформлению проекта, а также по процедуре защиты:

1. Актуальность разрабатываемой проблемы, практическая направленность и значимость работы.
2. Научная составляющая, объем и полнота разработок, законченность.
3. Аргументированность предлагаемых решений, выводов.
4. Уровень творчества, оригинальность раскрытия темы.
5. Качество оформления проекта, самостоятельность, уровень реализации современных информационно-коммуникационных технологий.
6. Качество доклада: композиция, полнота представления в нем работы и ее результатов; аргументированность основных позиций проекта, убедительность речи и убежденность оратора.
7. Объем и глубина знаний по предмету, эрудиция, отражение межпредметных связей.
8. Искусство презентации: культура речи, манера держаться перед аудиторией, использование наглядных средств, чувство времени, импровизационное начало, удержание внимания аудитории.
9. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убедительность, дружелюбие, коммуникативные способности.
10. Деловые и волевые качества докладчика: стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, доброжелательность, контактность, умение адекватно реагировать на замечания, способность определять пути устранения недостатков, проектировать управленческие решения.

Каждый показатель оценивается по 10–балльной шкале.

Итоговая оценка проекта определяется как среднее арифметическое число из суммы баллов, выставленных преподавателем и группой студентов соответствии с предложенными показателями.

№ п/п	ФИО	Тема проекта	Показатели оценки проекта												
			по выполнению и оформлению						по процедуре защиты						
			актуальность, практическая направленность	научная составляющая	аргументированность решений	оригинальность раскрытия темы, уровень творчества	качество оформления		композиция доклада, полнота представления	объем знаний, эрудиция	искусство презентации	ответы на вопросы	деловые и волевые качества докладчика	**общая сумма баллов**	**итоговая оценка**

«Зачтено» выставляется студенту, если он набрал 60 и более баллов за зачетное здание.
«Не зачтено» выставляется студенту, если он набрал менее 60 балов за зачетное задание.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 384 с. URL: https://urait.ru/bcode/489229.
2. Дзялошинский, И.М. Риторика: учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 232 с. URL: https://urait.ru/bcode/489419.
3. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 370 с. URL: https://urait.ru/bcode/488972.
4. Кафтан, В.В. Деловая этика: учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. М.: Издательство Юрайт, 2022. 301 с. URL: https://urait.ru/bcode/489361.
5. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 466 с. URL: https://urait.ru/bcode/488946.
6. Корягина, Н.А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. М.: Издательство Юрайт, 2020. 225 с. URL: http://biblio-online.ru/bcode/456270.
7. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В. В. Кафтан. М.: Издательство Юрайт, 2022. 118 с. URL: https://urait.ru/bcode/489964.
8. Семенова, Л.М. Имиджмейкинг: учебник и практикум для вузов / Л. М. Семенова. М.: Издательство Юрайт, 2022. 141 с. URL: https://urait.ru/bcode/495294.
9. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 460 с. URL: https://urait.ru/bcode/488401.
10. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. М.: Издательство Юрайт, 2022. 161 с. URL: https://urait.ru/bcode/490073.

Дополнительная

1. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 184 с. URL: https://urait.ru/bcode/497534.
2. Виноградова, С.М. Риторика: учебник и практикум для вузов / С. М. Виноградова, И. С. Силин; под редакцией С. М. Виноградовой. М.: Издательство Юрайт, 2020. 316 с. URL: http://biblio-online.ru/bcode/450425.
3. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 228 с. URL: https://urait.ru/bcode/496320.
4. Зверев, С.Э. Риторика: учебник и практикум для вузов / С. Э. Зверев, О. Ю. Ефремов, А. Е. Шаповалова. М.: Издательство Юрайт, 2020. 311 с. URL: http://biblio-online.ru/bcode/450760.
5. Ивин, А.А. Риторика: учебник и практикум для вузов / А. А. Ивин. М.: Издательство Юрайт, 2022. 278 с. URL: https://urait.ru/bcode/489880.
6. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие. М.: Издательство Юрайт, 2022. 315 с. URL: https://urait.ru/bcode/494467.
7. Москвин, В.П. Риторика и теория аргументации: учебник для вузов / В. П. Москвин. М.: Издательство Юрайт, 2022. 725 с. URL: https://urait.ru/bcode/494717.
8. Риторика: учебник для вузов / В. Д. Черняк [и др.]; под общей редакцией В. Д. Черняк. М: Издательство Юрайт, 2022. 414 с. URL: https://urait.ru/bcode/488738.
9. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 247 с. URL: https://urait.ru/bcode/493940.
10. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 324 с. URL: https://urait.ru/bcode/489264.
11. Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. М.: Издательство Юрайт, 2022. 265 с. URL: https://urait.ru/bcode/489699.

12. Тульчинский, Г.Л. Логика и теория аргументации: учебник для вузов / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов; под редакцией Г. Л. Тульчинского. М.: Издательство Юрайт, 2022. 233 с. URL: https://urait.ru/bcode/489635.

13. Фесенко, О.П. Академическая риторика: учебник и практикум для вузов / О. П. Фесенко. М.: Издательство Юрайт, 2020. 181 с. URL: http://biblio-online.ru/bcode/466801.

14. Юдина, А. И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены: практическое пособие для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022; Кемерово: Изд-во КемГИК. 47 с. URL: https://urait.ru/bcode/495910.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- ✓ Административно-управленческий портал. URL: http://www.aup.ru/management.
- ✓ Ассоциация менеджеров России. URL: http:// www.amr.ru.
- ✓ Гандапас Р. Подготовка и ведение тренинга. Серия видеокурсов. Фильм 1. URL: www.radislavgandapas.com
- ✓ Гандапас Р. Формула мотивации. Видеокурс. URL: www.radislavgandapas.com
- ✓ ГУ ВШЭ. URL: http://www.hse.ru/
- ✓ Интернет портал для управленцев. URL: http://www.management.com.ua/ -
- ✓ МГУ им. М.В. Ломоносова. URL: www.msu.ru/
- ✓ Научная электронная библиотека. URL: https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
- ✓ Психологические тесты он-лайн. URL: https://psytests.org/
- ✓ Психологический портал. URL: http://psychology.biznet.ru/test.php.
- ✓ Российская государственная библиотека. URL: http://www.rsl.ru/
- ✓ Федеральный портал «Российское образование». URL: http://www.edu.ru.
- ✓ Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент. URL: http://www.ecsocman.edu.ru/
- ✓ ЭБС Издательства Юрайт. URL:https://www.biblio-online.ru.
- ✓ Электронная библиотека MenegerBook.Net. URL: http://menegerbook.net/index.php.
- ✓ Электронная база учебников и методических материалов на сайте информационной системы «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». URL: http://window.edu.ru/
- ✓ Электронная гуманитарная библиотека. URL: http://www.gumfak.ru/

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д. 4, уч. корпус № 2, ауд. 510.

Стандартная учебная мебель (60 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт.

Кафедра для лектора – 1 шт.

Доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Проекционный экран LUMA – 1 шт.

Мультимедиапроектор Acer – 1 шт.

Ноутбук HP 530 – 1шт.

Колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 2, ауд. 520 (компьютерная лаборатория с выходом в Интернет)

Компьютерный студенческий стол – 15 шт.

Компьютерный стол для преподавателя – 1 шт.

Интерактивная доска IQBoard

Мультимедиа проектор Optima PX 329 DLP

16 персональных компьютеров с выходом в Интернет

Стандартная учебная мебель (16 учебных посадочных мест).

9. Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского».
Microsoft Open License в составе:
– Microsoft Windows Professional XP, 7, 8, Server Russian;
– Microsoft Office 2003-2016 Russian.