|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение образования«Белорусский торгово-экономический университетпотребительской кооперации»Кафедра экономическихи правовых дисциплинЗАДАНИЯпо выполнениюконтрольной работы по учебной дисциплине «Этика и психология делового общения» для специальности 1-25 03 75  | УТВЕРЖДАЮ Заведующий кафедрой экономических и правовых дисциплин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.З.Коробкин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 |

«Бухгалтерский учет и контроль

в промышленности»

Учебной программой дисциплины «Этика и психология делового общения» предусматривается изучение основных принципов и механизмов внедрения этических норм, стандартов и мышлений в практику менеджмента, теоретических основ ведения деловых бесед, презентаций, приема посетителей и общения с ними. Особое место уделяется психологии делового общения. Учебная дисциплина носит во многом прикладной характер. Слушателям необходимо овладеть практическими навыками делового общения, культурой деловой полемики, правилами делового этикета. Изучение дисциплины призвано обеспечить специалистов, руководителей хозяйственных организаций новейшими психологическими технологиями, методами их использования в целях повышения эффективности производства.

Предметом дисциплиныявляются этика и психология делового общения с целью подготовки управленческих кадров.

Цель изучения учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» – приобретение теоретических знаний и выработка практических навыков и умений в области формирования и воспитания таких управленческих кадров для различных организаций, которые бы знали основные принципы и механизмы внедрения этических норм и стандартов в практику менеджмента, основы ведения деловых бесед, переговоров, приема посетителей и общения с ними.

Задачипреподавания учебной дисциплины:

1. изучение этики и психологии делового общения;
2. овладение практическими навыками делового общения;
3. овладение навыками профилактики эмоционального выгорания в профессиональной деятельности;
4. изучение основных правил служебного этикета;
5. ознакомление с правилами формирования делового имиджа;
6. обеспечение усвоение учебного материала с применением современных педагогических методик.

В результате изучения дисциплины слушатели должны знать:

- теоритические основы этики делового общения;

1. технологию деловых бесед, телефонных разговоров, выступлений;
2. требования к внешнему виду деловых людей, оформлению визитных карточек;
3. правила делового этикета.

уметь:

1. подготовиться к деловой беседе и выступлению;
2. организовать совещание, переговоры;
3. одеться на деловую встречу и вечерний прием и соответствующе вести себя там;
4. вести телефонные переговоры;
5. проводить профилактику эмоционального выгорания;
6. проводить психологическое диагностирование личности.

Контрольная работа используется как форма текущей аттестации слушателей по учебной дисциплине переподготовки «Этика и психология делового общения».

Целью проведения текущей аттестации в форме контрольной работы по учебной дисциплине «Этика и психология делового общения» является проверка качества полученных знаний по учебной дисциплине переподготовки и умение применять теоретические знания при решении практических задач.

Выполнение контрольной работы развивает мышление, учит творческому подходу к изучению конкретного учебного материала.

Контрольная работа выполняется по вопросам, во внеаудиторное время.

Вопросы по выполнению контрольной работы:

1. Этика и психология делового общения: структура, цель и задачи курса, основные понятия.

2. Влияние различных историко-культурных традиций на формирование этических принципов и психологических аспектов современного делового общения.

3. Специфика профессиональной этики, ее виды, нормы и регионально-этнические особенности. Культура поведения делового человека в различных странах и регионах.

4. История происхождения этикета и его классификация.

5. Структура, основные принципы и направления развития служебного этикета.

6. Правила делового протокола при приветствии, обращении, знакомстве, представлении, прощании. Визитные карточки и их функции.

7. Вручение и принятие наград, подарков в современной деловой практике, фотоссесии.

8. Виды деловых приемов. Деловой протокол о проведении деловых завтраков, а-ля фуршетов, коктейлей, обедов и ужинов.

9. Культура телефонного и интернет-общения.

10. Этикет письменного делового общения.

11. Имидж. Структурные элементы имиджа делового человека.

12. Ораторское мастерство в деловом общении и имидже. Подготовка и техника публичного выступления.

13. Создание имиджа организации (фирмы) как часть культуры деловых отношений.

14. Психическая структура личности и практика делового общения. Факторы детерминации ролевого поведения. Имиджмэйкинг.

15. Восприятие и понимание в процессе общения. Ошибки восприятия.

16.Общение как коммуникация, его виды. Специфика и формы делового общения, гендерные особенности.

17. Эффективное использование средств невербальной коммуникации в деловом общении.

18. Деловое общение и психодиагностика. Психологические методы оценки персонала. Соционические типы и их реализация в общении и бизнесе.

19. Классификация типов личностей в рабочей группе. Проблема лидерства. Стиль руководства.

20. Беседа как форма делового общения.

21. Сущность и виды полемики. Слагаемые полемического мастерства.

22. Структура и виды аргументов (доказательство и опровержение). Логические ошибки в ход полемики.

23. Пути повышения эффективности вербальной коммуникации в служебном общении. Базовые модели и методы переговоров.

24. Подготовка и проведение делового совещания, переговоров и других коллективных форм делового общения. Техники переговоров.

25. Манипулирование в служебных отношениях, варианты противодействия.

26. Конфликты в деловом общении: виды, причины возникновения.

27. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

28. Синдром эмоционального выгорания, его причины, стадии протекания. Профилактика эмоционального выгорания.

Структура, оформление и объем контрольной работы.

Вопросы для выполнения контрольной работы разрабатываются преподавателем кафедры, осуществляющим чтение лекций по учебной дисциплине переподготовки, рассматриваются на заседании кафедры и утверждаются заведующим кафедрой.

В процессе выполнения контрольной работы слушатель обязан изучить рекомендованную литературу, провести обработку полученного материала.

Обязательные требования к контрольной работе: научность, системность, последовательность, логичность изложения, использование новейшей литературы.

Контрольная работа включает в себя:

– титульный лист;

– основную часть;

– список использованных источников;

– приложения (по необходимости).

На титульном листе указываются наименование учреждения, наименование кафедры, учебная дисциплина переподготовки, фамилия, имя, отчество исполнителя, фамилия, имя, отчество руководителя с указанием его ученой степени, звания, название города (местонахождение учреждения), год (Приложение А).

Основная часть раскрывает содержание заданий, являющихся самостоятельными частями контрольной работы. Основная часть может делиться на разделы, подразделы, пункты.

Список использованных источников, изученных и использованных при выполнении контрольной работы, следует располагать в алфавитном порядке.

Внеаудиторная контрольная работа выполняется с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм), шрифтом TimesNewRoman, размером 14 пунктов, абзацным отступом на 1,25 см, одинарным межстрочным интервалом. Выравнивание текста – по ширине листа. Устанавливаются следующие размеры полей: левого – 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего – 20 мм.

Объем контрольной работы должен быть в пределах 6–10 страниц печатного текста.

Нумерация страниц проставляется в центре нижней части листа без точки в конце. На титульном листе номер страницы не ставится.

Иллюстрации и таблицы нумеруются. Иллюстрации и таблицы следует располагать в контрольной работе непосредственно на странице с текстом после абзаца, в котором они упоминаются впервые, или отдельно на следующей странице. Они должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота контрольной работы или с поворотом по часовой стрелке.

Таблицы размером в одну страницу и более целесообразно помещать в приложении.

Оценка и защита контрольной работы.

Выполненная контрольная работа сдается на кафедру, регистрируется и передается преподавателю на рецензию. Рецензия составляется по форме согласно Приложению Б. Преподаватель в рецензии должен указать степень решенности поставленной задачи; степень самостоятельности и инициативности слушателя; оценить работу (допуск или недопуск к защите); поставить подпись и дату проверки.

Защита контрольной работы происходит в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий.

Положительные отметки («зачтено») по результатам защиты контрольной работы заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость, а также в зачетную книжку слушателя. Неудовлетворительные отметки («не зачтено») вносятся только в зачетно-экзаменационную ведомость.

После защиты контрольные работы преподавателем сдаются на кафедру и хранятся согласно номенклатуре дел.

Задание по выполнению контрольной работы разработал к.и.н., доцент Нарижная Е.П.

Рекомендованы к использованию в образовательном процессе на заседании кафедры от 13.04.2018 № 8

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

основная:

1. Белолипецкий, В.К., Этика и культура управления: учеб. пос. / В.К. Белолипецкий, Л.Г. Павлова.- М: ИКЦ «Март», 2004.- 384 с.
2. Ботавина, Р.Н. Этика менеджмента: учеб.– М.: Финансы и статистика, 2002.- 208 с.
3. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: учеб. пос.– М.: Финансы и статистика, 2001.- 204 с.
4. Браим, И.Н. Культура делового общения: учеб. / И.Н. Браим.- Мн.: ИП «Экоперспектива», 2000.-174 с.
5. Браун, Л. Имидж-путь к успеху.- СПб: Питер Пресс, 1996.-288 с.
6. Вандербильт, Э. Этикет.- М.: АО «Авиаль», 1996.- 420 с.
7. Володько, О.М. Имидж менеджера : учеб. пос. / О.М. Володько. – Мн.: Амалфея, 2008. – 312 с.
8. Деловое общение: учеб. пос. / Автор-сост. И.Н. Кузнецов.- М.: ИТК «Дашков и К», 2009.– 528 с.
9. Делопроизводство и деловые отношения: учебное пособие / Н.В. Бонцевич [и др.]; под ред. Б.И. Врублевского.– Гомель: ЧУП «ЦнтУ Развитие», 2008– 184с.
10. Зубра, А.С. Искусство обращения с людьми: управленческая этика. / А.С. Зубра.- Мн.: Дикта, 2010.- 248 с.
11. Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пос. / М.А. Измайлова.- М.: ИТК «Дашков и К», 2009.- 252с.
12. Измайлова, М.А. Психология и этика торговли: учеб. пос. / М.А. Измайлова.- М.: ИЦ «Академия», 2009.- 176 с.
13. Камалов, М.Н. Техники переговоров / М.Н. Камалов.-Ростов н/Д: Феникс, 2009.- 316 с.
14. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пос. / И.П. Кошевая, А.А. Канке.- М: ИД «Форум»: ИНФРА –М, 2010.- 304 с.
15. Кузнецов, И.Н. Технология делового общения.-М.: ИКЦ «Март», 2004.- 128 с.
16. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: практ. пос.- М.: "Ось-89", 1997.- 240 с.
17. Конфликтология: курс лекций / авторы-сост. Е.А.Левченко, А.И.Богуш. – Гомель: УО БТЭУ,2014. – 88с.
18. Левченко, Е.А.Этика и психология деловых отношений: учеб. пособие / Левченко Е.А., Климович Л.К. – Гомель: БАНТиДИ, 1997.
19. Мальханова, И.А. Деловое общение: учеб. пос. / И.А. Мальханова.- М.: Академический Проект, 2002.- 224 с.
20. Мальханова, И.А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера: учеб. пос. / И.А. Мальханова.- М.: Проспект, 2016.- 176 с.
21. Мишаткина, Т.В. Этика: экспресс-курс / Т.В. Мишаткина. – Мн.: Новое знание, 2006. – 192 с.
22. Психология и этика делового общения: учеб. / под ред. проф. В.Н. Лавриненко.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.- 326 с.
23. Руденков, В.М. Ведение переговоров: учеб. пос. / В.М. Руденков, Н.П. Беляцкий, И.К. Рудак.- Мн: Амалфея, 2012.- 184 с.
24. Семенов, А.К. Этика менеджмента: учеб. пос. / А.К. Семенов, Е. Л. Маслова.-М.: ИТК «Дашков и К», 2016.- 272 с.
25. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учеб. пос. / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова.– М.: ИТК «Дашков и К», 2008.– 276 с.
26. Титова, Л.Г. Технологии делового общения: учеб. пос. / Л.Г. Титова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.- 239 с.
27. Титова, Л.Г. Деловое общение: учеб. пос. / Л.Г. Титова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.- 271 с.
28. Честара, Дж. Деловой этикет / Пер. с англ. Л.Бесковой.— М.: Агенство "ФАИР", 1997.- 336 с.
29. Шейн, Э. Организационная культура и лидерство.- СПб.:Питер, 2007.– 336 с.
30. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учеб. / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2009. – 192 с.
31. Яскевич, Я.С. Переговорный процесс во внешнеэкономической деятельности: искусство и психология ведения: курс лекций и практикум / Я.С. Яскевич.- Мн: Тетралит, 2013.- 220 с.

дополнительная:

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пос. / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер.– М.: Альфа-М, 2006. – 256 с.
2. Берд, П. Продай себя! Эффективная тактика улучшения вашего имиджа: Пер. с англ.- Мн.: Амалфея, 1996.
3. Блект, Р. Алхимия общения / Рами Блект.- М.: АСТ, 2014.- 222 с.
4. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. пос. / Г.В. Бороздина.- М.: ИНФРА-М, 1998.- 224 с.
5. Венедиктова, В.И. Деловая репутация (личность, культура, этика, имидж делового человека). - М.: Ин-т новой экономики, 1996.
6. Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете. - М.: Фонд "Правовая культура", 1994.
7. Данкел, Ж.Ораторское искусство — путь к успеху. / Данкел Ж.,Парнхем Э. — СПб.: Питер Пресс, 1997.- 140 с.
8. Деловой этикет.- Киев: Альтерпресс, 1998.- 320 с.
9. Деловой этикет: учеб. пос. / авт.-сост. И.Н. Кузнецов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.- 431 с.
10. Комарова, Л.В. Технология делового общения в управленческой деятельности: учеб. пос. / Л.В. Комарова.- М.: РАГС, 2007.- 148 с.
11. Кузин, Ф.А. Имидж бизнесмена: Практическое пособие. — М.: "Ось – 89", 1996.
12. Кузнецов, И.Н. Бизнес-риторика / И.Н. Кузнецов.- М.: ИТК «Дашков и К», 2010.- 408 с.
13. Кукушин, В.С. Психология делового общения: учеб. пос. / В.С. Кукушин.- Ростов н/Д: ИКЦ «МарТ», 2010.- 364 с.
14. Логинова А.С.Визитная карточка и ее использование. // Управление персоналом. – 2001. - № 5. – С.53-56.
15. Мартин Д. Манипулирование встречами. Как добиться чего Вы хотите, когда Вы этого хотите: Пер. с англ.- Мн.: Амалфея, 1996.- 102 с.
16. Обозов, Н.Н. Психология работы с людьми: советы руководителю : учеб. пос. / Н.Н. Обозов, Г.В. Щекин.- Киев: МАУП, 2004.- 228 с.
17. Павлова, О. Дресс-код для бизнеса и стили одежды / Ольга Павлова // Организационное консультирование.- 2007.- № 1.- С. 91-93.
18. Резник, С.Д. Персональный менеджмент: тесты и конкретные ситуации: практикум / С.Д. Резник, С.Н. Соколов, В.В. Бондаренко; под общ. ред. С.Д. Резника.- М.: ИНФРА-М, 2007.- 161 с.
19. Софьянов В.И*.* Этика общения.- М.: Знание, 1991.- 90 с.
20. Сутырин Ф.Д. Этикет и дипломатический протокол для всех: учеб. пос.– С.-Пб.: ИД «Сентябрь», 2001.- 224 с.
21. Тихомирова, Е.А. Регламентация общения правилами коммуникативного этикета: [Деловой этикет] // Секретарь-референт.- 2002.- N2.- С.24-29.
22. Травин, В.В. Деловое общение: учеб.-практ. пос. / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова.- М.: Дело, 2004.- 96 с.
23. Фишер Р. Подготовка к переговорам: Пер. с англ. / Фишер Р., Эртель Д.- М.: ИИД «Филипп», 1996.- 120 с.
24. Фомин, Ю.А. Психология делового общения / Ю.А. Фомин.- Мн.: Амалфея, 2000.- 373 с.
25. Фрюлинг, Р. Взаимодействие ради результата: практ. делового общения / Р. Фрюлинг, Ж. Лаком.- Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.- 448 с.
26. Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой (Искусство менеджера).– Мн.: Амалфея, 1996. – 384 с.
27. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта.- Мн.: Амалфея, 1996. – 384 с.
28. Шитикова, Д. Сделайте свой голос «вкусным» / Д. Шитикова // Директор.- 2009.- № 5.- C. 73-75
29. Школа этикета: поучения на всякий случай / автор-сост. Л.С. Лихачева.- Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1997.- 448 с.

Приложение А

Учреждение образования

«Белорусский торгово-экономический университет

потребительской кооперации»

Кафедра экономических и правовых дисциплин

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Этика и психология делового общения»

Выполнил(а) слушатель ФПКиП

Группы У-11-17

Фамилия И.О.

Руководитель

к.и.н., доцент Нарижная Е.П.

Гомель, 2018

Приложение Б

Учреждение образования

«Белорусский торгово-экономический университет

потребительской кооперации»

Факультет повышение квалификации и переподготовки

Кафедра экономических и правовых дисциплин

РЕЦЕНЗИЯ

на контрольную работу

слушателя группы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество (если таковое имеется))

по дисциплине\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Соответствие содержания работы заданию:

Положительные моменты:

Недостатки и замечания:

Вывод о допуске работы к защите\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчетсво)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата)