

Новосибирский государственный аграрный университет
Биолого-технологический факультет

Этика деловых отношений

Методические указания

к практическим занятиям

Новосибирск 2018

УДК 174 (07)
ББК 87.752, Я7
Э 901

Кафедра физиологии и биохимии человека и животных

Составитель канд. биол. наук, доц. *С.В. Баталова*

Рецензент канд. биол. наук, доц. *П.В. Белоусов*

Этика деловых отношений: метод. указания / Новосиб. гос. аграр. ун-т; Биол.-технол. фак.; сост. С.В. Баталова. – Новосибирск: ИЦ НГАУ «Золотой колос», 2018. – 24 с.

Методические указания к практическим занятиям по изучению дисциплины «Этика деловых отношений» предназначены для студентов очной и заочной форм обучения по направлениям подготовки 38.03.07 — Товароведение; 19.03.04 — Технология продукции и организация общественного питания; 35.03.07 — Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции; 36.03.02 — Зоотехния; 19.03.03 — Продукты питания животного происхождения; 27.03.01 — Стандартизация и метрология, 19.03.02 — Продукты питания из растительного сырья.

Утверждены и рекомендованы к изданию учебно-методическим советом БТФ (протокол № 1 от 06.06.2017 г.).

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2018

ВВЕДЕНИЕ

Данное методическое пособие предназначено для подготовки и проведения практических занятий по дисциплине «Этика деловых отношений».

Дисциплина «Этика деловых отношений» призвана дать понятие об основных законах эффективной коммуникации, научить студентов устанавливать и развивать деловые отношения, используя различные тактики поведения во взаимодействии между людьми. Кроме того, задачей данной дисциплины является выработка психологической культуры в соответствии с основными требованиями деловой этики.

Целью данных методических указаний является структурированное описание практических занятий по дисциплине, необходимое для успешного овладения основными навыками делового общения в процессе её изучения.

Данный курс опирается на знание студентами изученных ранее гуманитарных дисциплин: философии, общей психологии и педагогики, социологии. Подбор тем практических занятий осуществлен с учетом требований государственного образовательного стандарта и спецификой будущей профессиональной деятельности студентов.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1. Характеристика видов общения: деловое, вербальное, невербальное и дистанционное общение

Жесты, мимика, интонация – важнейшая часть делового общения. Австрийский ученый Алан Пиз полагает, что с помощью слов передается 7 % информации, с помощью звуковых средств (включая тон голоса, интонацию и т.п.) – 38 %, мимики, жестов, позы – 55 %. С одной стороны, во время делового общения необходимо контролировать свои жесты и мимику, с другой – уметь правильно «прочитать» реакции партнера.

1. Обсуждение теоретических вопросов

Темы:

Понятие общения как многопланового процесса.

Виды общения, их характеристика.

Этапы общения, их функции.

Основные умения и качества, необходимые для общения.

2. Практические задания

Дайте краткую характеристику представленным в классификации видам общения.

По цели общения:

«Контакт масок»

Примитивное общение

Формально-ролевое общение

Деловое общение

Межличностное (духовное) общение

Манипулятивное общение

Светское общение

По средствам общения:

Вербальное
Невербальное
Дистанционное

В зависимости от различных признаков:

Контактное — дистантное
Непосредственное — опосредованное
Устное — письменное

3. Упражнения

1. Качества, важнейшие для делового общения:

Эмпатия — умение видеть глазами других, понимать его так же, как они.

Доброжелательность — уважение, симпатия, умение понимать людей даже тогда, когда не одобряет их поступки, готовность поддерживать других.

Аутентичность — способность быть самим собой в контактах с людьми.

Конкретность — умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.

Инициативность — способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

Непосредственность — умение говорить и действовать напрямую.

Открытость — готовность открыть другим свой внутренний мир и твердая убежденность, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность.

Принятие чувства — умение выражать и готовность принимать свои чувства и эмоциональную экспрессию со стороны других.

Конфронтация — предполагает не запугать или покарать другого, а установить подлинные и искренние отношения.

Самопознание — исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором своей самооценки.

Тренинг «Невербальные средства общения»

Упражнение «Подарок»: каждый участник без слов, жестами, мимикой должен показать, какой подарок он «дарит» имениннику, он и все пробуют угадать, что это за подарок.

Упражнение «Сообщение»: разбиваются по парам, каждый должен без слов, жестами передать своему напарнику какое-то сообщение, а он должен понять и рассказать, в чем смысл сообщения. Затем меняются ролями.

Упражнение «Передача чувств»: все встают в шеренгу, в затылок друг к другу, первый человек поворачивается ко второму и передает ему мимикой какое-либо чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т.п.), второй человек должен передать следующему это же чувство и т.д. У последнего спрашивают, какое чувство он получил, и сравнивают с тем, какое чувство было послано вначале, и как каждый участник понимал полученное чувство вначале.

Упражнение «Сенсорная система»: выберите себе партнера, которого менее всего знаете. Вначале задайте ему вопросы, на которые вы знаете, что последует ответ «да», и наблюдайте за бессознательными различиями в лице и позе, пока партнер думает, как ответить. Затем задайте ему вопросы, на которые вы знаете, что человек ответит «нет», и наблюдайте за изменением в дыхании, в лице, в нижней губе, когда человек отвечает «нет». Продолжайте задавать вопросы до тех пор, пока не почувствуете, что различаете разницу в лице, дыхании, позе человека при ответе «да» и ответе «нет». Когда вы будете уверены, что знаете, как будет отвечать человек, например: «У вас были длинные волосы, когда вам было 14 лет? Ваша мать старше вашего отца?» – попробуйте угадать его ответ по невербальным проявлениям, прежде чем он выскажет свой ответ вслух.

Если вы потратите неделю на такие упражнения с разными людьми, вы обнаружите, что узнаете ответ человека, прежде чем он его произнесет.

Упражнение «Контакт масок»: ведущий: «В повседневном общении мы часто носим маски из мускульного грима – особого выражения лица, позы, тона. Сейчас мы посмотрим, что это такое».

Участники усаживаются в круг, в центр круга выкладываются (текстом вниз) 7 карточек (если участников больше, то ведущий придумывает дополнительные маски).

- 1 – маска безучастности;
- 2 – маска прохладной вежливости;
- 3 – маска высокомерной неприступности;
- 4 – маска агрессивности («попробуй, не послушай меня»);
- 5 – маска послушания и угодливости;
- 6 – маска деланной доброжелательности или сочувствия;
- 7 – маска простодушной чудаковатой веселости.

Все выбирают по карточке и читают свой текст. По порядку следования номеров карточек каждый должен продемонстрировать доставшуюся ему «маску»; надо придумать ситуацию, в которой пришлось надеть эту маску, и разыграть сценку этой ситуации. Например, тот, кому досталась «маска безучастности», может изобразить сценку: «Он оказался в купе со ссорящейся супружеской парой, по соображениям такта ему приходится делать вид, что он ничего не видит и не слышит». После чего группа оценивает, как человек сумел изобразить на лице необходимую «маску». Затем переходят к следующей сцене. В заключение обсуждают: «Что мне дало это задание? Кому удалась «маска» в ходе общения и почему некоторым трудно удержать эту «маску»? Какие переживания возникали во время выполнения задания?».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2. Имидж делового человека и его составляющие. Имидж деловой женщины. Имидж делового мужчины. Самопрезентация

Задание 1. Ответьте на приведенные ниже вопросы. Проанализируйте, все ли факторы и обстоятельства, влияющие на создание образа делового человека, вы знаете. Обоснуйте свои ответы.

Помните, что власть человека над людьми зависит не только от его силы, ума и воли, но и от производимого им впечатления и его привлекательности.

1. Стоит ли в беседе с деловым партнером подчеркнуть, что только письменное соглашение имеет ценность?

2. Одна из фирм, специализирующаяся на продаже очень дорогих костюмов, привела в своей рекламе следующее утверждение: «Когда один из самых богатых ныне людей начинал свою карьеру мелким служащим, он почти весь свой скромный заработок, живя впроголодь, тратил на приобретение дорогих костюмов».

Можно ли верить этому утверждению?

- а) да, можно;
- б) нет, это рекламный трюк.

3. Влияет ли одежда на деловой успех?

- а) да;
- б) нет, «по одежке только встречают, а провожают по уму».

4. Что можно класть в наружные карманы пиджака:

- а) ручку;
- б) карандаш;
- в) расческу.

5. Какие кроссовки можно надеть:

- а) с пиджаком;
- б) с галстуком.

6. Обращают ли женщины внимание, начищены ли ботинки у мужчин?

- а) нет;
- б) да.

7. Перстень на руке делового человека:
- а) повышает его престиж;
 - б) понижает.
8. Должен ли деловой человек производить впечатление:
- а) заботящегося о своей внешности;
 - б) не заботящегося о ней.
9. Должен ли деловой человек следить за модой?
- а) да;
 - б) нет.
10. Классическая одежда делового человека – белая рубашка, темный костюм, черный галстук:
- а) да;
 - б) нет.
11. При посещении цехов руководство должно одеваться изысканно, чтобы подкрепить свой статус:
- а) да;
 - б) нет.
12. Сочетание коричневых и синих тонов:
- а) придает облику авторитетность;
 - б) ничего подобного.
13. Какой силуэт престижен – расширяющийся:
- а) книзу;
 - б) кверху.
14. Телосложение и рост не имеют значения для продвижения по службе?
- а) да;
 - б) нет.
15. Если вам предстоит выступать перед аудиторией более трех минут, вы:
- а) откажетесь от яркого галстука;
 - б) не откажетесь.
16. Вам, как и каждому из восьми выступающих конкурентов, отведено по полторы минуты для рекламного сообщения. Как вы предпочтете одеться?
- а) светло-серый костюм, голубая рубашка, светло-голубой галстук;
 - б) синий костюм, белая рубашка, красный галстук;
 - в) для такого выступления это не имеет значения – главное, что и как я скажу.

17. В деловом общении следует быть максимально серьезным:
а) всегда;
б) не всегда.
18. В беседе с малознакомым человеком шутки облегчают взаимопонимание:
а) да;
б) нет.
19. При деловом общении в вас должны видеть только делового партнера, пол при этом не имеет значения – «деловое общение бесполо».
а) да;
б) нет.
20. Имидж укрепится, если действовать по принципу:
а) будьте мягки, говоря о проблеме, но тверды с людьми;
б) будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми.
21. В деловом контакте необходимо:
а) примирить позиции, а не интересы;
б) примирить интересы, а не позиции;
в) примирить и интересы и позиции.
22. В деловом контакте предпочтительно использовать:
а) утверждения;
б) вопросы.
23. Общаясь, следует:
а) показывать свою открытость для критики;
б) избегать этого.
24. В ваш адрес сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше?
а) дать моментальный и эффектный отпор;
б) сделать паузу перед ответом.
25. Как воспринимается ношение дымчатых очков?
а) повышает имидж;
б) понижает;
в) не влияет.
26. Как воспринимается ношение обычных очков?
а) повышает имидж;
б) понижает;
в) не влияет.

27. Влияет ли наличие автоответчика, факса на имидж их обладателя?

- а) да;
- б) нет.

Задание 2. Эффекты восприятия играют важную роль в создании имиджа. Чтобы проверить их знание, ответьте на нижеследующие вопросы. Обоснуйте, какой из эффектов восприятия имеет место в том или другом случае.

1. Человека, добившегося больших успехов в какой-то конкретной области, окружающие преимущественно считают способным и в других областях, по сравнению с другими людьми.

- а) на большее;
- б) на меньшее.

2. Тот же вопрос относительно потерпевшего неудачу в деле.

3. При поступлении противоречивой информации (проверить которую не можем) мы склонны принимать как более достоверную:

- а) более свежую;
- б) поступившую ранее.

4. Тот же вопрос при поступлении непротиворечивой однотипной информации.

5. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать:

- а) достоинства;
- б) недостатки.

6. Тот же вопрос относительно неприятного для нас собеседника.

Задание 3. Определите, насколько хорошо вы знаете этикетные правила, касающиеся одежды в деловом общении. Из предлагаемых вариантов ответов выберите правильные. Обоснуйте свой выбор.

1. Классическая одежда делового человека – белая рубашка, темный костюм, черный галстук:

- а) да;
- б) нет.

2. Наиболее подходящая женская одежда для работы:

- а) платье;
- б) костюм;
- в) блузка с юбкой;
- г) брюки.

3. Сочетается ли коричневый костюм с синей, светло-зеленой или салатного цвета сорочкой?

- а) да;
- б) нет.

4. Подойдут ли светлые носки к деловому костюму?

- а) подойдут;
- б) нет.

5. Рекомендуются ли двубортный костюм для невысоких мужчин?

- а) да;
- б) нет.

6. Стоит ли носить облегающие свитера, джинсы, подчеркивающие достоинства фигуры?

- а) да;
- б) нет.

7. Прическа должна быть:

- а) эффектной;
- б) строгой.

8. Украшений должно быть:

- а) много;
- б) как можно меньше;
- в) отказаться от них вообще.

9. Украшения должны быть:

- а) средней цены;
- б) дорогие.

10. Косметика должна быть заметна:

- а) со среднего расстояния;
- б) с близкого расстояния.

11. Правда ли, что в солидных фирмах женщины в обеденный перерыв должны переодеваться?

- а) да;
- б) нет.

12. Во время проведения досуга рекомендуется надевать деловой костюм:

- а) на презентацию;
- б) на концерт классической музыки;
- в) в театр;

г) на свадьбу.

Контрольные вопросы

1. Почему одежда, осанка, внешняя манера поведения имеют большое значение для самопрезентации?
2. Что влияет на имидж делового человека?
3. Какие эффекты восприятия вы знаете?
4. По каким признакам можно определить характер человека. Есть ли у вас свои собственные ключи для этого?
5. Какие ошибки можно допустить, оценивая другого человека. От чего это зависит?
6. Как одежда влияет на формирование имиджа делового человека?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3. Правила подготовки публичного выступления

Публичное выступление — это выступление не только на площадях и стадионах, по телевидению и перед большой аудиторией. Публичным выступлением может стать и обращение к руководству, и беседа с новым работодателем, и общение в дружеской компании. Выступление на публике — это возможность наиболее выгодно подать себя (например, при соискании новой должности) и возможность оттачивать навык самопрезентации.

От хорошего публичного выступления зависит очень многое — подписанный контракт, новые клиенты, собственный рейтинг и признание в обществе. Яркое и сильное выступление — это когда публика ловит каждое слово оратора, жест и изменение интонации. Это умение вдохновлять и восхищать произнесенной речью.

Обычно текст выступления делится на 3 части: вступление, основная часть, заключение. Каждая часть должна соответствовать определенным требованиям.

Во вступлении необходимо:

- установить контакт с аудиторией;
- пробудить интерес к теме;
- обосновать постановку данного вопроса.

Вступление должно быть кратким, лаконичным.

В основной части нужно:

- последовательно излагать или доказывать выдвинутые положения;
- подвести слушателей к необходимым выводам.

В заключении необходимо:

- суммировать изложенное;
- сделать необходимые выводы, связать их со вступительной частью;
- дать рекомендации.

Выступая, придерживайтесь следующих правил:

1. Не начинайте выступление сразу. Выдержите паузу.
 2. Не гуляйте по аудитории.
 3. Не держите руки в карманах.
 4. Держитесь уверенно.
 5. Не смотрите поверх аудитории, войдите в визуальный контакт с ней.
 6. Следите за темпом речи, дикцией, четкостью и ясностью произношения, выразительностью речи, интонацией.
 7. Обращайтесь к слушателям.
 8. Не вставайте спиной к аудитории.
 9. Не дожидаетесь утомления слушателей, прекращайте речь тогда, когда они жаждут продолжения.
 10. Следите за временем.
 11. Не зачитывайте длинные списки, пунктов должно быть не больше семи.
- Вступление и заключение должны быть в центре внимания выступающего.
- Начиная выступление, необходимо заинтересовать аудиторию, используя различные приемы:
- юмористические замечания;
 - опыт личной жизни;
 - парадоксальные ситуации;
 - цитаты из произведений различных авторов;
 - иллюстративный материал;

- обращение к интересам слушателей;
- обращение к источникам массовой информации;
- обращение к реальным событиям и др.

Заключение – это кульминация выступления.

Оно должно усиливать впечатление и закреплять главные мысли, содержащиеся в основной части выступления. Выступающий при этом может использовать следующие приемы:

- связать начало и конец выступления;
- кратко повторить изложенное;
- сделать обобщение и выводы;
- поставить задачи;
- дать рекомендации.

Задание 1. Считаете ли вы удачными следующие способы заключения речи?
Ответ обоснуйте.

1. «Я сознаю, что мне не удалось объяснить всё так, как следовало бы, но всё же...»; «Мне неприятно наводить на вас скуку ещё какими-нибудь подробностями, но, заканчивая речь, я хотел бы ещё добавить, что...».

2. «Жизнь прожить, не поле перейти»; «Без труда не вытянешь и рыбку из пруда»; «Любишь кататься, люби и саночки возить».

3. «Как вы видите, изменить (исправить) ничего нельзя...»; «Мы можем только ждать и надеяться на удачное стечение обстоятельств...».

4. «Это всё»; «Я уже всё сказал»; «Это конец моей речи».

Задание 2. Как вы начнёте и закончите свою речь, если вы:

- 1) защищаете свой курсовой проект;
- 2) выступаете с докладом на семинаре:
 - а) по философии;
 - б) по культурологии;

в) по истории России;

3) обращаетесь к администрации вуза от имени профкома студентов с требованием:

а) повысить стипендию;

б) изменить расписание;

в) изменить время начала занятий;

г) понизить плату за обучение;

4) обращаетесь к коменданту общежития с просьбой:

а) переселить в другую комнату;

б) попросить открыть душевую комнату;

в) попросить решить вопрос с дежурством на вахте.

Задание 3. Подготовьте краткие информационные выступления для местного радио по предложенным темам.

1. Сегодня на нашем факультете.

2. Состоялась экскурсия.

3. Посещение выставки.

4. Происшествие.

5. Праздник факультета.

Тест «Умеете ли вы выступать?»

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?

2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?

3. Всегда ли вы одинаково начинаете выступление?

4. Волнуетесь ли вы перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?

5. Приходите ли вы задолго до начала выступления?
6. Нужны ли вам 3—5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?
7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
8. Любите ли вы во время выступления двигаться?
9. Отвечаете ли вы на замечания по ходу их поступления, не группируя их?
10. Успеваете ли вы во время выступления пошутить?

Ответы

Более 12 баллов. Вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей.

Менее 12 баллов. Вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Вспомните слова Ф. Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить — и ничего не сказать».

Контрольные вопросы

1. Какие виды публичных выступлений вы знаете?
2. Основные требования к публичному выступлению.
3. Этапы подготовки к публичному выступлению.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4. Этикет делового человека

Деловой этикет — это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека можно

определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Второй по значению функцией этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему. Одно из основных правил, определяющих сам этикет, — поступать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целесообразно, или удобно, или просто уважительно по отношению к другим и самому себе.

Этикет является одним из главных «орудий» формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всём мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создаёт приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.

Взаимодействие людей, в том числе и деловое, в различных ситуациях издавна регулировалось и упорядочивалось нормами и правилами этикета. Этикет — это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду). Этикет, как и общение, можно условно разделить на деловой и неофициальный. Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей. Неофициальный (светский) этикет упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т. п.).

Этикет – явление национальное. То что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано как жест невежливого отношения к собеседнику у другого.

Задание 1. Дайте определение понятиям «этика» и «этикет».

Задание 2. Прочитайте данные высказывания. Выберите то из них, с которым вы согласны. Аргументируйте свою позицию.

1. *Этикет* – это пустая формальность.

Этикет — это важная сторона жизни общества.

2. *Деловой этикет необходим* в любой сфере деловых отношений.

Деловые отношения не нуждаются в каком-либо этикете, т.к. главное в таких отношениях — само дело, а не форма.

Задание 3. Объясните, как вы понимаете значение слов *такт*, *тактичность*. Приведите примеры бестактного, с вашей точки зрения, поведения.

Задание 4. Согласны ли вы с советом: «Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой»? Объясните свою позицию.

Тест. Этикет делового человека

1. Позитивные свойства возможного делового партнёра – это:

- а) компетентность;
- б) добродушие;
- в) порядочность;
- г) надёжность.

2. В речевом этикете деловых людей комплименты — это:

- а) часть речевого этикета;
- б) часть механизма лестии.

3. Известны следующие виды визитных карточек:

- а) карточки фирмы;
- б) «семейные» карточки;
- в) стандартные деловые карточки;
- г) продуктовые карточки.

4. К принципам делового этикета относится:

- а) принцип делового поведения;
- б) принцип предсказуемости поведения;
- в) принцип непредсказуемости поведения.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
3. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. *Дусенко С.В.* Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студ. ВПО / С.В. Дусенко. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2013. – 224 с.

2. *Немов Р.С.* Психология: учеб. / Р.С. Немов. – М.: КноРус, 2014. – 720 с.

Дополнительная

1. *Аверченко Л.К.* Практическая имиджология: учеб. пособие / Л.К. Аверченко. – Новосибирск: СибАГС, 2007.

2. *Алехина И.В.* Имидж и этикет делового человека / И.В. Алехина. – М.: ЭЭН, 2006.

3. *Этика деловых отношений: учеб.* / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов [и др.]. – М.: ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 176 с.

4. *Быстрова Л.И.* Теория и практика деловых отношений: учеб. пособие /отв. ред. О.А. Павловский; МТУСИ. – М., 2006.

5. *Кибанов А.Я.* Этика деловых отношений: учеб. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2007.

6. *Кузин Ф.А.* Делайте бизнес красиво // Ф.А. Кузин. – М.: ИНФРА-М, 2005.

7. *Малая энциклопедия этикета.* – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2007. – 640 с.

8. *Митрошенков О.А.* Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей / О.А. Митрошенков. – 2-е изд., исправ. – М.: ИНФРА-М, Весь Мир, 2008.

9. *Осетрова Б.Н.* Деловой мужчина / Б.Н. Осетрова. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2006.

10. *Социальные истоки психологии и этики делового общения* / под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, 2006.

11. *Почепцов Г.В.* Имиджология / Г.В. Почепцов. – М., 2004.

12. *Психология и этика делового общения: учеб. для вузов* / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

13. *Сабат Э.М.* Бизнес-этикет / Э.М. Сабат; пер. с англ. – М.: ЭЭН, 2006 .

14. *Сарматова К.К.* Карьера женщины / К.К. Сарматова. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2008.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Практическое занятие № 1. Характеристика видов общения: вербальное, невербальное, дистанционное.	4
Практическое занятие № 2. Имидж делового человека и его составляющие. Имидж деловой женщины. Имидж делового мужчины. Самопрезентация.	8
Практическое занятие № 3. Правила подготовки публичного выступления	13
Практическое занятие № 4. Этикет делового человека	17
Литература	21

Составитель

Баталова Светлана Владимировна

Этика деловых отношений
Методические указания
к практическим занятиям

Редактор М.Г. Девищенко
Компьютерная верстка

Подписано в печать 2018 г. Формат 60x84 1/16
Объем уч.- изд. л., 1,63 п. л. Тираж экз.
Изд. № . Заказ № .

Отпечатано в Издательском центре НГАУ «Золотой колос»
630039, Новосибирск, ул. Добролюбова, 160, каб. 106
Тел. (383) 267-09-10. E-mail: 2134539@mail.ru