МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

Кафедра гуманитарных, правовых и естественнонаучных дисциплин

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой гуманитарных,
правовых и естественнонаучных дисциплин
«05» 09 2016 г.
_____ А.А. Бодров

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Учебно-методического
управления
«07» 09 2016 г.
_____ А.А. Бодров

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Учебная дисциплина
Деловой протокол и этикет

(наименование учебной дисциплины)

Для студентов заочной формы обучения

Направление 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация (степень) выпускника – магистр

Составитель _____

Самара 2016

Вопросы к зачету

1. Дайте определение понятиям «этика», «мораль», «нравственность». Что такое универсальная этика?
2. Какова, по вашему мнению, роль этики в профессиональной среде?
3. Что такое профессиональная этика?
4. Когда и в связи с чем возникла профессиональная этика?
5. Приведите примеры конкретной профессиональной этики.
6. Назовите основные этические проблемы деловой жизни.
7. Дайте определение этики деловых отношений.
8. Расскажите о формировании этики деловых отношений как научной дисциплины, её особенностях и структуре.
9. Назовите основные проблемы, разрабатываемые в этике деловых отношений.
10. Дайте определение микро- и макроэтики.
11. Назовите четыре основных подхода к решению моральных проблем в этике бизнеса.
12. Сформулируйте утилитаристкое определение этичности поведения.
13. Дайте определение этичности поведения по деонтической теории.
14. Сформулируйте сущность этической теории Канта. Укажите трудности деонтической этики и отличие последней от утилитаристской теории.
15. Изложите основные положения теории справедливости.
16. Что такое "моральное право"?
17. Сформулируйте самые распространенные концепции справедливости.
18. Охарактеризуйте основные проблемы микроэтики.
19. Назовите этические обязанности подчиненных.
20. Как можно оценить качество работы руководителя с этической точки зрения?
21. Назовите основные социальные проблемы макроэтики деловых отношений.
22. Что такое социальные меньшинства и с какими проблемами они сталкиваются на рабочем месте?
23. Раскройте основные проблемы управленческой этики.
24. Что и как готовить к деловым беседам и переговорам?
25. Что предусматривает организационная подготовка к переговорам?
26. Назовите основные вопросы, которые включает в себя содержательная подготовка к переговорам?
27. Охарактеризуйте подходы и типы поведения на переговорах.
28. Насколько значимы существующие национальные различия в деловых отношениях?
29. Охарактеризуйте особенности делового общения представителей одной отдельно взятой страны (по выбору).
30. Когда и почему возник этикет в обществе?
31. Какие функции выполняет этикет?
32. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?

33. Назовите основные правила этикета. Кратко охарактеризуйте каждое из них.

Контрольные вопросы по курсу «Деловая этика»
Контрольные работы. Часть 1.

Вариант 1

1. Основные понятия этики делового общения.
2. Международный деловой этикет.

Вариант 2

1. Этические принципы и нормы деловых людей.
2. Основные аспекты культуры речи.

Вариант 3

1. Этика деловой переписки.
2. Невербальное общение.

Вариант 4

1. История экономической этики.
2. Последовательность и характер ведения переговоров.

Вариант 5

1. Приемы.
2. Функциональные стили речи.

Вариант 6

1. Устная деловая речь. Жанры.
2. Языковые и текстовые нормы в бизнес-языке.

Вариант 7

1. Протокольные мероприятия.
2. Визитные карточки. Этические требования к визитным карточкам.

Вариант 8

1. Унификация, стандартизация языка в деловом общении.
2. Культура телефонного разговора.

Вариант 9

1. Виды деловых бесед.
2. Значение рекламы в бизнесе.

Вариант 10

1. Этика публичных выступлений.
2. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций.

Вариант 11

1. Характер, поведение и деловые качества народов мира.
2. Устная и письменная деловая речь. Жанры письменного делового общения: резюме, рекомендательное письмо, деловые и коммерческие письма.

Вариант 12

1. Планирование и этапы переговоров.
2. Отношения между коллегами.

Вариант 13

1. Риторика.
2. Деловой этикет. Принципы делового этикета.

Вариант 14

1. Формулы логического убеждения.
2. Знакомство, приветствие, прощание. Титулирование. Виды титулирования.

Вариант 15

1. Особенности официально-делового общения.
2. Деловая беседа.

Вариант 16

1. Классические правила ведения диалога.
2. Этика и этикет руководителя. Этические нормы поведения руководителя с подчиненными и представителями внешней среды.

Вариант 17

1. Имидж делового человека.
2. Служебный этический кодекс.

Вариант 18

1. Этика поощрений и наказаний.
2. Формулы логического убеждения.

Вариант 19

1. Деловая этика в рекламе.
2. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения.

Вариант 20

1. Этика партнерских отношений.
2. Речевой этикет.

Контрольные работы. Часть 2.

Вариант 1

1. Особенности этики предпринимательства.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Этика ведения телефонных переговоров.

Вариант 2

1. Профессиональная и универсальная этика.
2. Управленческая этика.
3. Манеры поведения за столом.

Вариант 3

1. Дилеммы профессиональной этики.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Приемы (виды, особенности).

Вариант 4

1. Основные концепции в этике деловых отношений. (Теория утилитаризма. Деонтическая этика. Этика справедливости).
2. Нравственность - основа этики предпринимательства.
3. Визитные карточки и их использование.

Вариант 5

1. Управленческая этика.
2. Этика деловых переговоров.
3. Манеры поведения за столом.

Вариант 6

1. Природа и сущность этики.
2. Основные концепции в этике деловых отношений.
3. Сувениры и подарки.

Вариант 7

1. Профессиональная и универсальная этика.
2. Особенности этики предпринимательства.
3. Технология делового общения. (Что и как готовить к деловым беседам. Подходы и типы поведения на переговорах.)

Вариант 8

1. Дилеммы профессиональной этики.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Манеры поведения за столом.

Вариант 9

1. Особенности этики предпринимательства.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Сувениры. Подарки.

Вариант 10

1. Профессиональная и универсальная этика.
2. Нравственность - основа этики предпринимательства.
3. Манеры поведения за столом.

Вариант 11

1. Природа и сущность этики.
2. Управленческая этика.
3. Технология делового общения. (Что и как готовить к деловым беседам. Подходы и типы поведения на переговорах.)

Вариант 12

1. Этика и этикет в бизнесе.
2. Особенности этики предпринимательства.
3. Этика ведения телефонных переговоров.

Вариант 13

1. Основные концепции в этике деловых отношений.
2. Этика и культура компании.
3. Этика деловых переговоров.

Вариант 14

1. Профессиональная и универсальная этика.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Этика ведения телефонных переговоров.

Вариант 15

1. Особенности этики предпринимательства.
2. Этика и культура компании.
3. Манеры поведения за столом.

Образцы тестов

1. Нравственный принцип – это более обобщённое выражение нравственного долженствования, которое относится к ...
   а) отдельным ситуациям;
   б) отдельным поступкам;
   в) самой направленности деятельности человека.

2. Нравственный закон буддизма основан на учении о:
   а) борьбе хороших благородных свойств человека с дурными склонностями;
   б) благоговейном отношении к делу**;**
   в) вселенской любви и сострадании ко всем живым;

3. В основе классификации делового общения не лежит:
   а) его содержательная направленность;
   б) его целевая ориентация;
   в) его функциональное значение.

4. Кто из античных философов утверждал, что «человек есть мера все вещей»:
   а) Патон;
   б) Протагор;
   в) Аристотель.

5. К формам выражения нравственной нормы не относится:
   а) запрет;
   б) закон;
   в) поучение.

6. Главное препятствие при воздействии на партнера по общению в процессе интеракции – это ...
   а) психологическая защита;
   б) барьеры общения;
   в) социокультурные нормы.

7. Принцип отрицания абсолютных нравственных ценностей выражен в фразе:
   а) «Побеждает сильнейший»;
   б) «Совесть - лучший контролер»;
   в) «Цель оправдывает средства».

8. Содержание делового общения составляет:
   а) внутренний личностный мир субъектов общения;
   б) удовлетворение потребности в общении;
   в) обсуждение социально-значимой проблемы.

9. Важнейшим признаком делового общения является:
   а) наличие в нем формально-ролевого принципа взаимодействия субъектов общения;
   б) наличие в нем взаимного психологического влияния партнеров;
   в) оно служит способом приобретения и закрепления профессиональных знании, навыков, умении.

10. Партнерское деловое общение – это общение ... субъектов.
а) равнозначных;
б) равноправных;
в) равностатусных.

11. Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на:
а) солидарность и взаимопомощь;
б) справедливость и взаимопомощь;
в) справедливость и солидарность.

12. Диалектическое искусство корректного и уважительного спора рождается в диалогах
а) Платона;
б) Демосфена;
в) Демокрита.

13. Межличностная аттракция в деловом общении создает условия для:
а) психоэмоционального фона отношений;
б) познания друг друга;
в) межличностного понимания.

14. Мотивированные и совершенные сознательно социально-значимые действия называются:
а) поступком;
б) деятельностью;
в) социальным поведением.

15. Мораль – это:
а) совокупность норм и правил поведения, которыми люди руководствуются в своей жизни;
б) система нравственных отношений в обществе;
в) система норм и принципов, регулирующих поведение людей с позиций добра и зла, справедливого и несправедливого.

16. Сознательное искажение действительного положения дел с целью нанесения ущерба репутации человека или его достоинству называется ...
а) клевета;
б) компромат;
в) оскорбление.

17. Э. Дюркгейм противопоставляет принципу максимизации выгоды принцип:
а) общественного разделения труда на основе индивидуальных различий;
б) собственного интереса;
в) солидарности.

18. Гуманистическая тенденция в западно-европейской этической мысли утверждает в деловом общении:
а) приоритет любви к ближним;
б) человечность межличностных отношений;
в) правдивость и искренность поступков.

19. Отличие моральной нормы от правовой заключается в ее
   а) формальности;
   б) развитой личной мотивации;
   в) обязательности для всех.

20. Сторонник «этики ответственности» человека:
   а) М. Вебер;
   б) И. Кант;
   в) К. Маркс.

21. В партнерском деловом общении доминирует стремление к
   а) соперничеству и здоровой конкуренции;
   б) взаимовлиянию друг на друга;
   в) согласованию интересов.

22. Процесс восприятия друг друга партнерами по общению называется.
   а) идентификация;
   б) перцепция;
   в) аттракция.

23. Главная цель конвенционального делового общения
   а) в поддержании договорно-правовых отношений фирмы;
   б) в авторитарном контроле за поведением делового партнера;
   в) в оказании внушающего воздействия на делового партнера.

24. К конвенциональным ограничениям делового общения не относятся:
   а) политические традиции;
   б) социально-правовые нормы;
   в) моральные нормы.

25. Целью делового совещания как формы делового общения является:
   а) ознакомление общественности с точкой зрения предприятия или организации на какую-либо социально значимую проблему;
   б) обсуждение какого-либо проекта фирмы или организации;
   в) повышение обоснованности принятия решений, эффективный обмен мнениями и опытом, более быстрое доведения конкретных задач до исполнителя и эмоциональное воздействие на персонал организации.

26. Прагматично - утилитаристская тенденция в западноевропейской этической мысли ориентирует деловые отношения на...
   а) первенство долга перед выгодой;
   б) приоритет рациональности;
   в) максимизацию выгоды любой ценой.

27. Деловое общение - это особый вид общения, который реализуется в совместной ... деятельностью людей
   а) профессионально-предметной;
   б) социально-значимой;
   в) предметно-целевой.

28. Как следует себя вести с незаинтересованным собеседником:
а) задавать вопросы информативного характера, придать беседе привлекательную форму;
б) **давать возможность сформулировать промежуточное заключение;**
в) благодарить за вклад в беседу.

29. Как вести себя с нетерпеливым собеседником:
а) вместе выяснять и рассматривать вопросы;
б) не допускать никакой критики;
в) всегда оставаться хладнокровным и компетентным.

30. Как следует вести себя с неуверенным собеседником:
а) заинтересовать его и предложить занять равноправное положение в беседе;
б) ободрить его, помогать формулировать мысли;
в) попытаться выяснить, что интересует его лично.

31. Как вы понимаете изречение «природа дала человеку два уха, но только один язык»:
а) если хочешь слушать – перестань говорить;
б) необходимо больше слушать, чем говорить;
в) для получения большего объёма информации.

32. Термин «этика» появился в _____. **(Древней Греции)**

33. Какими нравственными качествами выражается порядочность по отношению к партнеру по общению?
а) обязательностью, точностью, ответственностью, верностью своему слову;
б) сдержанностью, предусмотрительностью и приличием;
в) вежливостью, деликатностью, тактичностью, учтивостью.

34. К экстремальным формам служебного общения относятся:
а) публичные контакты с журналистами, интервью;
б) служебное общение с участниками митингов, демонстраций, публичных демаршей;
в) деловая переписка, резолюции.

35. Что из перечисленного не относится к экстремальным формам общения?
а) общение со спецконтингентом;
б) общение с участниками митингов;
в) общение с детьми.

36. Какая ситуация не относится к основным видам делового общения?
а) патрулирование;
б) посещение музея;
в) прием посетителей.

37. Что не относится к формам повседневного служебного общения?
а) публичные контакты с журналистами, интервью;
б) беседы, встречи, переговоры; прием посетителей;
в) совещания, собрания, заседания, конференции.

38. К невербальным средствам делового общения относятся:
   а) речевые конструкции;
   б) мимика; жесты;
   в) профессиональный жаргон.

39. «Человека встречают по одежке, а провожают по уму». Данная фраза больше всего отражает такой элемент ораторского инструментария, как:
   а) эффект первых фраз;
   б) **эффект визуального имиджа;**
   в) эффект художественной выра-зительности.

40. Чтобы построить хорошие отношения с вашим собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом около:
   а) 70% - 80%;
   б) 30% - 50%;
   в) **60% - 70%.**

41. Противоречие между жестами и смыслом высказывания в беседе является свидетельством:
   а) лжи;
   б) растерянности;
   в) задумчивости.

42. Компоненты культуры делового общения:
   а) техника делового общения;
   б) психология делового общения;
   в) этика делового общения;
   г) служебный этикет;
   д) все ответы верны.

43. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:
   а) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
   б) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
   в) здоровается первым, сотрудники отвечают, но никто не встает.

44. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?
   а) «Я не знаю»;
   б) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
   в) **«Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»**.

45. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:
   а) встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
   б) руководитель в своем кабинете;
   в) секретарь у входа в кабинет руководителя;
   г) секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;
   д) руководитель у входа в учреждение.

46. Какой напиток подается к столу на торжественных приемах?
   а) коньяк;
   б) вино;
   в) пиво.

47. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:
   а) не должен стучать в дверь;
   б) должен постучать в дверь и, не дожидаясь разрешения, войти;
   в) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
   г) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
   д) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

48. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
   а) отвечая на звонок, представьтесь;
   б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
   в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
   г) отвечать на все звонки;
   д) не давайте выход отрицательным эмоциям.

49. Способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов –
   а) деловое совещание;
   б) деловые переговоры;
   в) деловая беседа.

50. Автор первой коммуникационной модели общения:
   а) К. Шеннон
   б) Аристотель
   в) Р. Якобсон
   г) Декарт

Тест «Умеете ли вы вести деловое обсуждение»

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5):

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

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

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Прислушиваюсь к замечаниям других.

4. В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.

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

7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.

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

9. Свои ошибки, как правило, признаю.

10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.

11. Защищаю тех, у кого есть трудности.

12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.

14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.

15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.

16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.

17. Ясно выражаю свои взгляды.

18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.

19. Энергично защищаю свои взгляды.

20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.

21. Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.

22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.

23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.

24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.

25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.

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

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

28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.

29. Понимаю чувства других людей.

30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.

31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.

32. Излагаю свои мысли системно.

33. Помогаю другим получить слово.

34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

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

36. Как правило, никого не перебиваю.

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

38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.

39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

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

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов).

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

Разбор конкретных ситуаций (кейсов- case-studies)

Понятие, сущность, функции морали

Таблица *«Суть противоречий в различных сферах деятельности»*:

	МОРАЛЬ
ЭКОНОМИКА	
НАУКА	
РЕЛИГИЯ	
ИСКУССТВО	
ПОЛИТИКА	
ПРАВО	

Ситуация 1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. Н этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Ситуация 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Ситуация 3. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Ситуация 4. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуация 5. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

Ситуация 6. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите: _____

Ситуация 7. Идет собрание… Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Ситуация 8. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?

Перечень тем профессиональных тренингов

1. Технологии делового общения.
2. Этика и этикет в бизнесе. Основные правила делового этикета.
3. Понятие и функции морали.
4. Содержание понятия профессиональная этика.
5. Место этикета в профессиональной деятельности.
6. Нравственные аспекты профессиональной деятельности.

Метод проектов

1. Мораль и нравственность как универсальные способы духовно-практического освоения действительности.
2. Этика как нравственная или «практическая» философия.
3. Мораль в жизни человека и общества.
4. Золотое правило нравственности.
5. Мораль: специфические особенности ее содержания, структура и функции.
6. Ненасилие как категорический моральный запрет.
7. Единство морали и многообразие нравов.
8. Моральное сознание и нравственное поведение.
9. Основные концепции происхождения морали.
10. Мораль как основание культуры.
11. Добро и зло как основные понятия морального сознания.
12. Сущность нравственной свободы.
13. Истоки справедливости. Справедливость и равенство.
14. Мыслители Древнего мира о справедливости.
15. Долг, честь и личный интерес.
16. Долг и совесть. Совесть и стыд.
17. Счастье как основание нравственной жизни.
18. Смысл жизни и судьба человека.
19. Нравственный идеал и действительность.
20. Идеал и антигерой.

Научно-поисковый метод

1. Этические учения Древнего Востока.
2. Этика буддизма.
3. Этика йоги.
4. Даосизм – этическое учение Древнего Китая.
5. Конфуций – нравственная философия.
6. Сократ и его размышления о морали.
7. Гедонистическое ощущение киренаиков.
8. Крайний ригоризм кинической морали.
9. Эвдемонизм Демокрита.
10. Релятивистская этика софистов.
11. Этика Аристотеля.
12. Эвдемонистическое учение Эпикура.
13. Этика стоиков.
14. Христианская этика.
15. Этика “разумного эгоизма”.
16. Категорический императив И. Канта.
17. “Туизм” Л. Фейербаха.
18. Утилитаризм Дж. Ст. Милля

19. Мораль “сверхчеловека” Ф. Ницше.
20. Концепция ненасилия Л. Н. Толстого.
21. Мораль как благоговение перед жизнью А.Швейцера.

Проблемное изложение

1. Этика: предмет, структура, социально-преобразующая функция.
2. История эволюции этических учений.
3. Этические категории.
4. Происхождение морали и нравственности.
5. Роль морали в жизни общества.
6. Структура морали.
7. Нравственность – гуманистическая перспектива бытия.
8. Профессиональная мораль.
9. Соотношение общей и профессиональной этики.
10. Понятие, предмет и содержание профессиональной этики.
11. Основные концепции в этике деловых отношений
12. Корпоративная культура и корпоративная этика
13. Национальные особенности делового общения

Эвристическая беседа

1. Методы изучения профессиональной этики.
2. Содержание и функции служебного этикета.
3. Соотношение норм права и норм морали.
4. Универсальная и профессиональная этика
5. Моральные проблемы деловой жизни. Проблемы микроэтики и макроэтики.
6. Этика делового общения: предмет и специфика.
7. Основные функции морали: регулятивная, воспитательная, коммуникативная.
8. Возникновение морали: религиозная, натуралистическая, социологизаторская и социокультурная концепции.
9. Историческое развитие нравственности: основные этапы и их характеристика.
10. Добро и зло.
11. Свобода и ответственность.
12. Долг и Совесть.
13. Честь и Достоинство.
14. Смысл жизни. Счастье.
15. Дружба как высшая нравственная ценность.
16. Любовь как отношение. Этика любви.
17. Нравственная культура общества и личности.
18. Морально-этические проблемы межличностного общения.
19. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.

Дискуссия

1. От талиона к золотому правилу нравственности,
2. От Десяти заповедей к этике Любви,
3. Правило талиона на Руси.
4. Проблема происхождения морали.
5. Выбор XXI века: этика Моисея или этика Конфуция, талион или правило взаимности.
6. Корпоративная культура и корпоративная этика.

7. Национальные особенности делового общения.
8. Этика и этикет в бизнесе.
9. Основные правила делового этикета.

Мозговой штурм

Задание 1. Согласны ли Вы с мнением армянского философа XIX в. МикаэлаНалбандяна: *«Человек морален, когда не из страха перед авторитетами, а вследствие высокой сознательности и солидарности в нем не может даже зародиться желание совершать преступление. После же того, как мысль о преступлении зародилась, совершит его человек или не совершит, он для нас безнравственный человек, ибо, если бы не закон, запрещающий его, он совершил бы преступление. Он не совершает преступление не из сознания, что причинит лишение, горе или смерть ему подобному, а потому что это - грех, потому что преступление наказуемо. Иначе говоря, такой человек причинил бы вред другим, если бы это не угрожало тем же ему самому. Здесь нет нравственности, это - официальная нравственность»*».

Задание 2. Попытайтесь охарактеризовать имидж любого известного человека (политика, шоумена и т.д.) с точки зрения:
а) внешней составляющей имиджа (внешность, манеры, походка, речь, жесты, голос, мимика, одежда, прическа, т.е. степень владения базовыми этикетными формами и соблюдение определенного дресс-кода в общем виде);
б) внутренней составляющей имиджа (интеллект, способ мышления, профессионализм, цели и средства, эрудиция, идеи, интересы);
в) процессуальной составляющей имиджа (темперамент, формы общения, энергичность, эмоциональность);
г) ядра имиджа (легенда, позиции, установки).

Круглый стол

Основы общей этики
«Эволюция античной этики: от разума как гарантии нравственного образа жизни («7 греческих мудрецов») до полной дискредитации моральной роли разума (античный скептицизм)».

Понятие, сущность, функции морали
«Мораль – это тяжелый груз, который человек добровольно взваливает на себя» (российский этик А. Гусейнов).

Основы общей этики
«Как соотносятся между собой религиозные, моральные и юридические запреты Декалога?».

Деловая игра

«Оказание давления»

Описание деловой игры
И.И. Иванов – многообещающий молодой менеджер, быстро продвигающийся по службе. Когда он только начинал свою карьеру, его начальником был П.П. Петров – завзятый «трудоголик», чей опыт и знания очень помогли Иванову в то время. Два года спустя ситуация изменилась и Иванов стал начальником Петрова, карьера Петрова после этого застопорилась. В последнее время Иванов и Петров работают в этой же организации и видятся не часто. Недавно Петрову посоветовали выдвинуть свою кандидатуру на вступление в члены клуба профессиональных управленцев, чтобы познакомиться там с

людьми, которые могли бы «подтолкнуть» его карьеру в нужном направлении. Клуб был создан для продвижения идей высокого уровня профессионализма в мире бизнеса. Но Петров знает, что Иванов – член этого клуба и председатель отборочной комиссии. Собеседование проводится в помещении клуба. Для этого случая Петров оделся наиболее тщательно, хотя его гардероб не отличался большим выбором. Когда он к назначенному времени приехал в клуб, его попросили подождать в зале для приглашенных. Ожидание заняло 15 минут. Когда секретарь наконец ввел Петрова в роскошно обставленный зал заседаний, тот оказался лицом к лицу с членами отборочной комиссии из 8 человек во главе с Ивановым. Все они были одеты в дорогие официальные костюмы. Петрова посадили в торце длинного стола, за которым расположились члены комиссии. Таким образом, комиссия с Ивановым во главе как бы образовала группу «своих» напротив Петрова, единственного среди них «чужака». Во время последующего собеседования Иванов ни разу не дал понять, что знаком с Петровым, и не пытался обратить внимание комиссии на потенциальную ценность этого человека для клуба. Через несколько дней после собеседования Петров случайно встретил Иванова на работе. Ему было неловко задавать Иванову какие-либо вопросы по поводу результатов собеседования, а Иванов первым об этом не заговаривал.

Постановка задачи

Обсудить методы оказания давления отдельными людьми или группами, желающими продемонстрировать особое значение своей роли или должности. В данном случае задачей является оценка поведения членов отборочной комиссии. Вопросами для обсуждения являются следующие:

1. Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом?
2. Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования?
3. Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба?

Методические указания

В ходе собеседований, проводимых с различными целями, члены комиссий зачастую демонстрируют серьезность и важность своей деятельности, часто внушая при этом собеседнику даже чувство страха. Например, некоторые комиссии поддерживают статус своей деятельности посредством униформы - судьи в зале суда, академики в мантиях и т.п.

Описание хода деловой игры

Студенты делятся на группы по 5 человек. Каждая группа проводит собеседование, затем письменно отвечает на поставленные вопросы, при этом обсуждая ответы в своей группе. Затем происходит общее обсуждение ситуации. При этом если у студентов существует определенный опыт работы, они могут привести примеры других методов «запугивания», используемых членами отборочных комиссий.

«Критика»

Описание ситуации

Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным.

Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела.

Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»

Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»
Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».
Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»
Г-н А: «Все, разговор окончен».

Постановка задачи
На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участникам игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель. После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.

Методические указания
На предварительном этапе участники разбора ситуации совместно с преподавателем формулируют основные правила критики. На последующем этапе участники анализируют представленный выше вариант деловой беседы и выделяют те моменты диалога, в которых руководитель отдела нарушает правила критики. По каждому из выделенных моментов участники устанавливают, в чем именно проявилось нарушение и каковы должны быть действия руководителя в конкретной ситуации. На завершающем этапе разбора ситуации участники должны установить такую последовательность применения правил критики, которая наилучшим образом помогает конструктивному восприятию критических замечаний. При этом участники должны ответить на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

«Встреча с иностранным партнером»

Используя имеющийся и дополнительный материал, инсценируйте первую встречу и процесс переговоров с иностранными партнерами любой страны. Продумайте свой диалог, манеру поведения, место проведения переговоров, возможные подарки.

Мастер-классы экспертов-специалистов

1. Этика и этикет в бизнесе.
2. Основные правила делового этикета.
3. Специфика делового общения с иностранными партнерами.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

К вопросу «Медицинская этика как пример профессиональной этики»

КЛЯТВА ГИППОКРАТА

«Клянусь врачующим Аполлоном, и Асклепием, и Гигией, и Панацеей, всеми богами и богинями, призываю их в свидетели, что буду оставаться верным этой клятве и подписанному мной договору во всех своих суждениях и отдавать этому все свои силы. Буду помнить тех, кто обучил меня этому искусству, ежели захотят воспринять его, не требуя воздаяния; буду передавать поучения письменные и устные, а также любые другие виды знания моим детям, равно как и детям моего учителя, и другим ученикам, что поклялись быть верными и полезными, но никому другому. Употреблю все силы для помощи больным и воспрепятствую несправедливости и нанесению вреда. Никому не поднесу лекарства смертоносного, даже если о том попросят, также не дам такого совета другому, не допущу беременных женщин до аборта. Сохраню в чистоте и святости мою жизнь и мое искусство. Не стану оперировать страдающего каменно-почечной болезнью, но предоставлю это искушенным практикам. Во всех случаях иду на помощь больному, остерегаясь вреда и несправедливости, в особенности возбуждения похоти в телах мужчин и женщин, свободных или рабов. А ежели доведется услышать или увидеть по долгу профессии или вне ее в моих отношениях с людьми нечто, что не подлежит разглашению, о том сохраню молчание и как священную тайну уберегу. И если сохраню верность этой клятве и не унижусь, пусть мне ниспошлется лучшее из этой жизни – искусство и вечная честь. Если же нарушу клятву, да буду покрыт бесчестьем и позором».

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

К вопросу «Деловой протокол и этикет»

СЕМЬ ПРИНЦИПОВ ВЕДЕНИЯ ДЕЛ ПРИНЯТЫЕ РОССИЙСКИМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ В 1912 ГОДУ

1. Уважай власть. Власть - необходимое условие для эффективного ведения дел. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к властителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

2. Будь честен и правдив. Честность и правдивость - фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах. Российский предприниматель должен быть безупречным носителем добродетели, честности, правдивости.

3. Уважай право частной собственности. Свободное предпринимательство - основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица своего трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

4. Люби и уважай человека. Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявлять себя во всем блеске.

5. Будь верен своему слову. Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единожды солгавши, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

6. Живи по средствам. Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

7. Будь целеустремлен. Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение "двум господам" противоестественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

ДВЕНАДЦАТЬ ПРИНЦИПОВ ВЕДЕНИЯ ДЕЛ В РОССИИ В XXI ВЕКЕ

1. Прибыль важнее всего, но честь дороже прибыли.

2. Уважай участников общего дела - это основа отношений с ними и самоуважения. Уважение и самоуважение даются выполнением принятых деловых обязательств.

3. Воздерживайся от насилия или угрозы применения насилия как способов достижение деловых целей.

4. Всегда веди дело сообразно средствам.

5. Оправдывай доверие. В нем - основа предпринимательства и ключ к успеху. Стремись завоевать репутацию честного, компетентного и порядочного партнера. Будь таким, каким ты хочешь видеть своего лучшего партнера.

6. Конкурируй достойно. Не доводи деловые разногласия до суда. Самый надежный партнер - тот, который тоже выиграет от сделки.

7. Соблюдай действующие законы и подчиняйся законной власти.

8. Для законного влияния на власть и законотворчество объединяйся с единомышленниками на основе данных принципов.

9. Твори добро для людей, а не ради корысти и тщеславия. Не требуй за него непременного общественного признания.

10. При создании и ведении дел, как минимум, не наноси ущерба природе.

11. Найди в себе силы противостоять преступности и коррупции. Способствуй тому, чтобы они стали невыгодными всем.

12. Проявляй терпимость к представителям других культур, верований и стран. Они - не хуже и не лучше нас, они - просто другие.

ИЗ НАЦИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
«РОССИЙСКАЯ ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

К вопросу «Основные концепции в этике делового общения (Религия и бизнес)»

ДЕЛОВОЙ МОРАЛЬНЫЙ КОДЕКС ПО ИУДЕЙСКОМУ ПРАВУ ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Благосостояние: Каждый из нас, просто человек, управляющий или служащий, имеет естественное стремление к благам и выгодам, известное как естественная склонность, подобное нашей необходимости в пище, одежде, сексе. Хотя эти нужды вполне законны, они должны соизмеряться с нравственными основами. Здесь не преследуется цели лишить людей этого стремления к благосостоянию, но нужно освятить его и сделать неотъемлемым правом. Нижеследующий кодекс – это попытка обеспечить людей моральными основами.

Справедливость и правосудие: Эти два центральных принципа создают основу для всей нашей деятельности, связанной с бизнесом. Другими словами, каждый должен блюсти не только букву закона, но и обладать правосознанием. Бог не просто Король, но и Отец.

Имя Бога: Помните, что каждый раз, когда мы имеем дело с нашими клиентами, поставщиками и конкурентами, у нас есть масса возможностей и мы делаем огромный вызов себе и своей судьбе. Мы можем действовать так, что прославим имя Господне, или так, что оскверним его. Выбор за нами.

Сочетание с законом: Мы руководствуемся тем принципом, что законы государства должны быть соблюдены, если они не противоречат иудейскому закону. Поэтому мы всегда должны проверять, соответствует ли наша профессиональная деятельность законам страны, в которой работаем, какая бы она не была и независимо от того, насколько это нам трудно или дорого.

Соблюдение контрактов: Хотя мы юридически иногда имеем право не выполнять обязательств по нашему договору, мы все же должны стараться соблюдать все обязательства, под которыми подписываемся. Так должно быть даже в ситуациях, где не грозит никакая денежно-кредитная потеря другой стороне или эта другая сторона причиняет финансовый ущерб нашей фирме.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

К вопросу «Проблемы макроэтики»

РЕКЛАМА ТОВАРОВ И УСЛУГ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДЕТСКИХ ОБРАЗОВ В РЕКЛАМНОЙ ПРОДУКЦИИ

(из свода обычаев и правил делового оборота рекламы)

1. **В рекламе не следует поощрять и призывать детей увеличивать количество приемов пищи в день или заменять основное питание легкой пищей, кондитерскими изделиями и т.д.**

ПРИМЕР:
Реклама ***йогурта «Данон»*** имеет призыв заменить бифштекс рекламируемым продуктом на том основании, что он содержит меньше протеинов, чем мясо.

2. **В рекламе товара с использованием игр с призами или «лотереей» необходимо указывать дату окончания розыгрыша.**

При подобной рекламе не следует: преувеличивать ценность призов и шансы их выиграть; поощрять чрезмерно

ПРИМЕРЫ:

- ***Шоколадный батончик «Натс»*** - сроки окончания розыгрыша призов не оговорены;
- ***Сухой напиток «Инвайт»*** - в рекламе поощряются большие покупки для участия в розыгрыше;
- ***Конфета «Чупа-чупс».*** Приобретая «Чупа-чупс», вы получаете набор фишек. Дети в рекламе показаны в агрессивном ключе. К тому же проигравший получает неодобрение со стороны сверстников и даже оказывается в опасной ситуации (его чем-то забрасывают);
- ***Шоколадный набор «Маугли»*** - рекламное предложение «Соберите 25 разных значков от набора и «Мерседес» - ваш! – может быть расценено, как преувеличение шанса выиграть приз.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

К вопросу «Технология делового общения»

ИНСТРУКЦИЯ УЧАСТНИКУ ПЕРЕГОВОРОВ

(Инструкция составлена М.М. Лебедевой и Ю.В. Урбановичем.)

Внимание: последствия плохо организованных переговоров:

- материальные потери
- потери репутации.

1. ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ

Внимание: отнеситесь к подготовке серьезно, не полагаясь на то, что легче сориентироваться по ходу.

1.1. Анализ проблемы

1.1.1. Определите предмет переговоров (о чём будут переговоры)

1.1.2. Установите вашего возможного партнера

— получите необходимую информацию о партнере: его надежности, опыте участия в аналогичных переговорах, финансовых делах и т.п.

1.1.3. Выявите наличие альтернатив данным переговорам

возможно ли?

решить проблему самостоятельно ← → решить проблему с другим более выгодным партнером

1.1.4. Определите, нужны ли вам эксперты для подготовки

нет да

- в какой области (юристы, экономисты, специалисты по технологии производства, какие-либо еще?)
- сформулируйте задачи экспертам, указав сроки

1.1.5. Проведите содержательный анализ проблемы (при необходимости совместно с экспертами):

- каковы ваши интересы?
- каковы возможные интересы партнера?
- насколько ваш партнер заинтересован в переговорах с вами (есть ли у него лучшие альтернативы?)
- определите область совпадения и расхождения интересов

1.2. Планирование переговоров

1.2.1. Планирование содержательных аспектов переговоров

1.2.1.1. Сформулируйте общий подход к переговорам (переговорную концепцию)

- ваши цели и задачи (следуют из анализа проблемы):

а) получить информацию о партнере;

б) дать информацию о себе;

в) заключить соглашение;

г) продлить имеющееся соглашение;

д) пересмотреть ранее заключенное соглашение;

е) внести коррективы в имеющееся соглашение;

Внимание: обычно на переговорах одновременно ставятся несколько целей, например, получить информацию о партнере, дать информацию о себе и заключить соглашение

- как вы намерены их достигать (наметьте стратегию, исходя из анализа задач и ваших целей)

Внимание: разрабатывая стратегию, необходимо учитывать последовательность в реализации целей, например, сначала - получение информации о партнере и сообщение информации о себе, затем - заключение соглашения

1.2.1.2. Проведите экономические и финансовые расчеты

1.2.1.3. Подготовьте необходимую техническую и справочную документацию (например, по технологии производства и строительства, по законодательству на территории страны и т.п.).

1.2.1.4. Определите возможные варианты решения Внимание: не следует искать единственно правильный вариант;

каждый из вариантов обладает своими плюсами и мину сами:

- выпишите для каждого варианта положительные и отрицательные моменты;

- проранжируйте варианты решений по степени предпочтения для вас и для партнера;

- возможно ли улучшить варианты для вас, не ухудшая их для партнера. I

1.2.1.5. Сформулируйте ваши возможные предположения и их аргументацию (предложения должны отвечать тому или иному варианту решения)

Внимание: 1) старайтесь ориентироваться на объективные критерии (например, стандартный уровень цен) 2) при подготовке аргументации прежде всего покажите преимущества ваших предложений для партнера.

1.2.1.6. Сформулируйте вашу позицию на переговорах. Позиция является конечным итогом подготовки к переговорам и отражает анализ интересов, вариантов решений, предложений и их аргументации:

- сформулируйте основную позицию на переговорах;

- сформулируйте запасную позицию (по каким вопросам и как далеко вы можете идти на компромиссы);

- подготовьте основное выступление главы делегации, отражающее позицию;

- подготовьте документы, которые вы хотели бы представить вашему партнеру (это может быть проект договора, а также юридические, финансовые и другие документы).

1.2.2. Планирование организационных моментов

1.2.2.1. Выберите место проведения переговоров

- оцените все плюсы и минусы места, учитывая, в частности, такие параметры, как материальные затраты, сложность организационных моментов, необходимость согласований с другими организациями и руководством.

1.2.2.2. Определите состав делегации и ее руководителя

Внимание: 1) типичная ошибка для российских участников переговоров - слишком большой количественный состав делегаций. 2) помните, что делегация должна работать, как единая команда.

- определите персонально, кто будет участвовать в переговорах?

1) непосредственные участники переговоров;

2) эксперты (консультанты) требования к экспертам;

3) технический состав (например, машинистки, стенографистки).

1.3. Первые контакты с партнером (предпереговоры)

1.3.1. Установите рабочие отношения с предполагаемыми партнерами:

- выразите всю заинтересованность участия в переговорах;

- запросите (если необходимо) дополнительную информацию (например, техническую документацию);

1.3.2. Согласуйте с партнером организационные моменты предстоящих переговоров:

- уровень ведения переговоров (кто глава делегации: руководитель предприятия, его заместитель и т.д.?);

- место проведения переговоров;

- количественный состав делегации (сколько человек примет участие в переговорах?);

1.3.3. Дайте ваши предложения по повестке дня (какие вопросы и в какой последовательности вы намерены обсуждать)

2. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

2.1. Протокол при ведении переговоров

2.1.1. Рассадка:

- глава делегации садится в центре, напротив него - глава партнерской делегации

- справа от главы - второе лицо в делегации, слева – переводчик.

2.1.2. Требования к характеру беседы:

- спокойный тон, даже в том, случае, если партнер раздражен или агрессивен;

- необходимо внимательно выслушивать собеседника до конца, не перебивая.

2.1.3. Общие сведения:

- через 5-7 минут после начала подается чай, кофе;
- через час чай, кофе предлагается вторично;
- по окончании переговоров (подписания протокола о намерениях, контракта, договора) устраивается протокольное мероприятие (например, прием).

2.2. Технология ведения переговоров

2.2.1. Этапы ведения переговоров.

2.2.1.1. Первый этап - уточнение интересов, позиций, целей и т.д. участников переговоров.

Внимание: как бы хорошо не была проведена подготовка, всегда остается ряд невыясненных моментов

На первом этапе необходимо:

- уточнить неясные моменты в позиции партнера (выслушав его и задав ему вопросы)

Внимание:

типичные ошибки

затягивание этапа уточнения (слишком подробное выяснение несущественных деталей). Результат: потеря переговорного темпа и, возможно, потеря партнера	невыяснение важных деталей. Результат: различное толкование договоренностей, возможный конфликт с партнером

2.2.1.2. Второй этап - обсуждение позиций.

- главное на этом этапе - аргументация предлагаемых решений

Целесообразно: основное внимание при аргументации уделить взаимной выгоде в случае принятия того или иного решения

2.2.1.3. Третий этап - согласование позиций.

Целесообразно: сначала согласовать общие контуры соглашения (выработать общую формулу), затем обсудить детали. Эта тактика экономит время. Однако, прежде чем следовать ей, необходимо на это получить согласие партнера.

— на заключительном этапе стороны приступают к редактированию текста.

Внимание: указанные этапы не обязательно четко разграничены.

Однако в целом последовательность в решении задач при ведении переговоров должна сохраняться.

2.2.2. Возможные подходы к переговорам

МЯГКИЙ ПОДХОД	ЖЕСТКИЙ ПОДХОД (ТОРГ)
участники — друзья	участники — противники
цель — соглашение	цель — победа
делать уступки для культивирования отношений	требовать уступок для продолжения отношений
мягкий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы	жесткий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы
доверять другим	не доверять другим
легко менять свою позицию	твердо придерживаться своей позиции
делать предложения	угрожать
допускать потери ради соглашения	требовать уступок в качестве платы за соглашение
искать решение, на которое ОНИ пойдут	искать решение, на которое ВЫ пойдете
настаивать на соглашении	
избегать состязаний воли	настаивать на своей позиции
поддаваться давлению	пытаться выиграть состязание воли
	применять давление

ПРИНЦИПИАЛЬНЫЙ ПОДХОД

(совместный с партнером анализ проблемы) участники вместе решают проблему цель - разумный результат, достигнутый эффективно отделить людей от проблемы

придерживаться мягкого курса в отношении с людьми, но жесткого — при решении проблем

продолжать переговоры, независимо от степени доверия

концентрироваться на интересах, а не на позициях

анализировать интересы

разработать ряд вариантов: решать позже

настаивать на применении объективных критериев

использовать критерии, не относящиеся к состязанию воли

быть открытым для доводов, уступать доводам, а не давлению

2.2.3. Тактические приемы

ПРИ МЯГКОМ ПОДХОДЕ	ПРИ ЖЕСТКОМ ПОДХОДЕ (ТОРГ)
1) принятие практически любых предложений партнера 2) значительные уступки 3) прямое "открытие своих карт"	1) завышение первоначальных требований 2) расстановка ложных акцентов в собственной позиции 3) вымогательство 4) постановка партнера в безвыходную ситуацию 5) ультимативность требований 6) угрозы 7) выдвижение требований по возрастающей 8) "салями" 9) дача заведомо ложной информации (блеф) 10) отказ от собственных предложений 11) двойное толкование

ПРИ СОВМЕСТНОМ С ПАРТНЕРОМ АНАЛИЗЕ ПРОБЛЕМЫ (ПРИНЦИПИАЛЬНЫЙ ПОДХОД)

1) тщательный анализ проблемы
2) выявление моментов, объединяющих участников
3) постепенное повышение сложности решаемых проблем
4) разработка и внесение предложений, которые бы способствовали реализации обоюдных интересов
5) разделение проблемы на отдельные составляющие

Внимание: - обычно на переговорах реализуются одновременно элементы различных подходов, однако важным является, какой из подходов преобладает

- выбор преобладающего подхода зависит от обоих участников

Целесообразно: постараться самим в большей степени ориентироваться на совместный анализ проблемы и сориентировать на это вашего партнера;

2.2.4. В случае, если партнер не настроен на конструктивный диалог

- постараться самому быть настроенным конструктивно, не пытаясь обыграть партнера:

- необходимо создать деловую атмосферу переговоров;

- предложить паузу в переговорах, во время которой провести неформальные встречи и консультации;

- рассмотреть возможность иных альтернатив (например, проведение аналогичных переговоров с другим партнером).

2.2.5. На переговорах с более сильным партнером (партнером, объективно обладающим более сильной позицией) возможно:

- апелляция к продолжению отношений с данным партнером в дальнейшем (наличие долгосрочных соглашений), а значит заинтересованности партнера в соглашении;

- увязывание различных предложений в пакет (будучи слабым по одному вопросу, участник переговоров может оказаться более сильным по другому. Увязка этих вопросов на переговорах позволяет "сбалансировать" силу сторон;

- обращение к репутации сильного партнера (крайне жесткая позиция сильного партнера может повредить его репутации).

Внимание: необходимо внимательно относиться к поддержанию рабочих отношений с партнером. Для этого:

- ведите себя рационально, избегая негативных эмоций. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на процессе принятия решений

- постарайтесь понять партнера. Невнимание к противоположной точке зрения ограничивает возможность выработки взаимоприемлемых решений

- если даже противоположная сторона вас не слушает, постарайтесь провести консультации с ней, тем самым будут улучшены отношения

- не давайте ложной информации, если даже это делает противоположная сторона. Такое поведение ослабляет силу аргументации, а также затрудняет в дальнейшем взаимодействие с другими возможными партнерами

- избегайте поучительного тона Будьте открыты для его аргументов и постарайтесь, в свою очередь, убедить его

- будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера

3. ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

3.1. Проведите анализ переговоров после их завершения:

- что, какие действия способствовали успеху (неуспеху) переговоров;

- какие возникали трудности, как эти трудности преодолевались;

- что не было учтено при подготовке к переговорам, почему;

- какие возникли неожиданности в ходе ведения переговоров;

- каково было поведение партнера на переговорах;

- какие принципы ведения переговоров возможно и нужно использовать на других переговорах;

Целесообразно: по окончании переговоров подготовить отчет об их проведении, в котором дать анализ итогам и ходу переговоров

3.2. Выполнение договоренностей:

- в случае возможного срыва выполнения договоренностей по вашей вине, заранее поставьте партнера в известность, предложив варианты компенсации (если они не оговорены в договоре).

Внимание: в зависимости от того, насколько точно и аккуратно вы соблюдаете договоренности, зависят не только ваши отношения с данным партнером, но и репутация в целом.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

К вопросу «Национальные особенности делового общения»

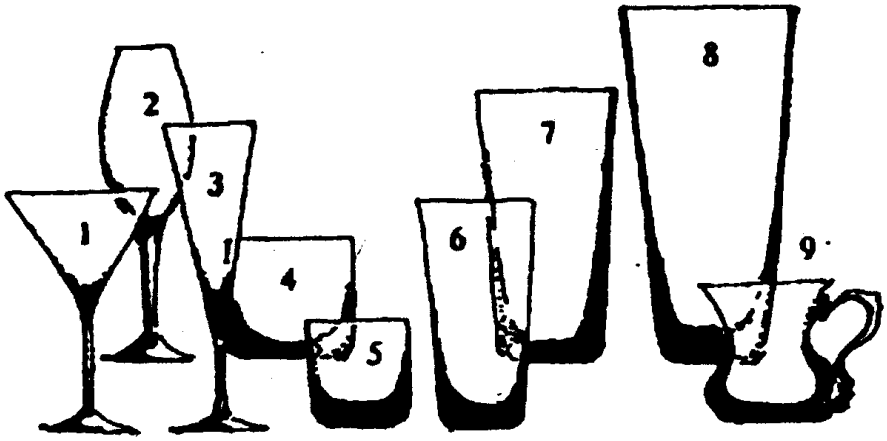
Результаты опроса, опубликованного в журнале «Absatzwirtschaft», 1993, №3.

Опрашиваемым (8 тыс. бизнесменов пяти стран) был предложен вопрос: Какие из10 предложенных качеств и в какой степени присущи руководителям фирм разных стран. Максимальное количество балов - +90, минимальное - -40.

	Германия	**Англия**	**Франция**	**Италия**	**Испания**
Компетентность	**+80**	**+20**	**+40**	**-10**	**-35**
Эффективность	**+90**	**-5**	**+30**	**-10**	**-35**
Чувство юмора	**-40**	**+30**	**-5**	**+40**	**+25**
Надежность	**+75**	**+30**	**+20**	**-30**	**-28**
Упорство в работе	**+70**	**+4**	**+35**	**+12**	**-6**
Предприимчивость	**+45**	**+4**	**+35**	**+12**	**=6**
Образованность	**+60**	**+20**	**+45**	**+5**	**-15**
Человечность	**-27**	**-18**	**-5**	**+25**	**+17**
Способность работать в команде	**+25**	**+10**	**-5**	**+35**	**+17**
Пунктуальность	**+80**	**+30**	**+10**	**-20**	**-25**

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

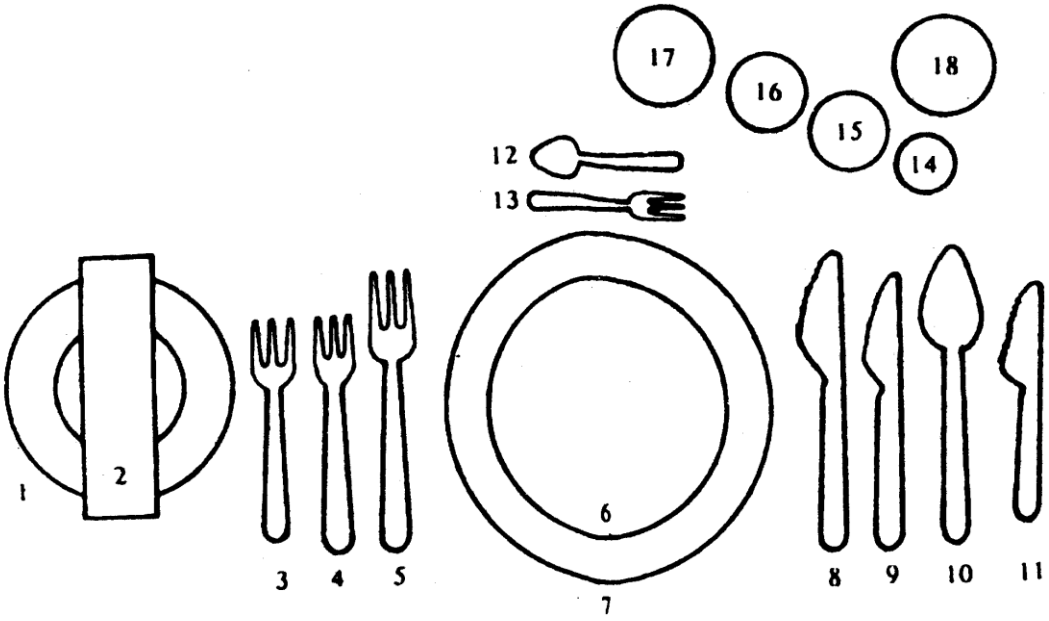
ВИДЫ БОКАЛОВ ДЛЯ КОКТЕЙЛЕЙ И РЮМОК ДЛЯ СПИРТНЫХ НАПИТКОВ



1 – рюмка для коктейлей (100 мл), 2 – рюмка для коктейлей сауэр (100 мл), 3 – рюмка для слоистых коктейлей (100 мл), 4 – стакан олд фэшенд и напитков, подаваемых со льдом, 5 – стопка (50 мл) для крепкоалкогольных напитков, подаваемых без льда, 6 – стакан тумблер (150-200 мл) для коктейлей флип, а также для соков, минеральной воды и т.д., 7 – стакан хайбол (250-300 мл) для прохладительных и тонизирующих напитков, 8 – стакан коллинз (300-400 мл) для коктейлей коллинза и пива, 9 – чашечка (125-150 мл) для пунша.

1 – рейнвейная рюмка (100 мл) для белого столового вина, 2 – лифитная рюмка (125 мл), для красного столового вина, 3, 4 – бокалы (125-150 мл) для шампанского, 5 - мадерная рюмка (75 мл), для мадеры, хереса, портвейна и десертных вин, 6 – рюмка (25-30 мл) для ликера, 7 – рюмка (50 мл) для водки и горьких настоек, 8 – рюмка (75-250 мл) для коньяка

РАСПОЛОЖЕНИЕ НА ОБЕДЕННОМ СТОЛЕ СТОЛОВЫХ ПРИБОРОВ И БОКАЛОВ



1 – тарелочка для хлеба, 2 –салфетка, 3 – малая вилка для закусок, 4 –рыбная вилка для рыбных блюд, 5 – большая обеденная вилка для мясных блюд, 6 – закусочная тарелка, 7 – подставная тарелка, 8 – большой обеденный нож для мясных блюд, 9 – рыбный нож, 10 – столовая ложка для супа, 11 – малый нож для закусок, 12 – десертная ложка, 13 – десертная вилка, 14 – рюмка для крепких алкогольных напитков, подаваемых к закуске, 15 – рюмка для сухого белого вина, подаваемого к рыбным блюдам, 16 – рюмка для сухого красного вина, подаваемого к мясным блюдам, 17 – бокал для шампанского, подаваемого к десерту, 18 – бокал для минеральной воды.