

**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

**Ивановская пожарно-спасательная академия
Государственной противопожарной службы**



**Методические рекомендации по
самостоятельной работе обучающихся
по дисциплине
«Деловые коммуникации»**

по направлению подготовки бакалавра 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление»

Профиль: «Управление в МЧС»

Иваново

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Ивановская пожарно-спасательная академия
Государственной противопожарной службы Министерства Российской
Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий стихийных бедствий»**

**Методические рекомендации по
самостоятельной работе обучающихся
по дисциплине
«Деловые коммуникации»**

по направлению подготовки бакалавра 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление»

Профиль: «Управление в МЧС»

Иваново

Берендеева А.Б.

Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» для обучающихся по направлению подготовки бакалавра 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» – Иваново: ИПСА ГПС МЧС России, 2019. – 44 с.

Методические рекомендации содержат краткое изложение дисциплины «Деловые коммуникации» в соответствии с требованиями государственного стандарта и рабочей программы курса «Деловые коммуникации», рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины; пожелания по изучению отдельных тем курса; рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса; рекомендации по работе с литературой; рекомендации по подготовке к экзамену.

Предназначены для обучающихся по направлению подготовки бакалавра 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление»

Введение

Подготовка специалистов в высших учебных заведениях определяет будущее нашего государства, способствует реализации социальных идеалов, воплощению в жизнь непреходящих ценностей и естественной справедливости.

Требования федерального государственного стандарта направлены на получение обобщенных систематизированных знаний об организации эффективных деловых коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления, научных представлений об особенностях коммуникативных воздействий в сфере государственного и муниципального управления.

Важное место отводится изучению теоретического, методологического и нормативного материала с целью повышению своей профессиональной квалификации, овладению практическими навыками формирования и реализации эффективных коммуникативных воздействий в процессе осуществления профессиональной деятельности.

Деловая коммуникация является ключевым элементом делового общения, представляя собой процесс передачи информации инициатором делового общения своему партнеру с целью реализации своих интересов. Таким образом, знание особенностей деловых коммуникаций и техник эффективного управления ими является необходимым условием успешной деятельности современного делового человека.

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на развитие коммуникативной компетентности профессионалов любого уровня и направления деятельности и является одной из базовых дисциплин для специалистов, работающих в парадигме «человек — человек».

Целью освоения дисциплины является достижение следующих результатов образования (РО):

знания:

- основ деловых коммуникаций: публичные выступления, переговоры,
- основ проведения совещаний;
- системы эффективных деловых коммуникаций в организации;
- методик анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций;
- психологических аспектов деловых коммуникаций.

умения:

- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их повышению;
- организовывать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;

навыки:

- сбора обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений;
- строить внутреннюю информационную систему организации для сбора информации с целью принятия решений;
- деловых коммуникаций;

- разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях.

Перечисленные РО являются основой для формирования следующих компетенций:

общекультурных

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

общепрофессиональных

- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6);

профессиональных

- умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях (ПК-5);

- способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК-8);

- способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);

- способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10).

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к Блоку 1 базовой части образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление».

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Психология», «Связи с общественностью в органах власти», «Менеджмент», «Этика государственной и муниципальной службы», «Организация работы с кадрами в системе МЧС России», «Государственная и муниципальная служба», «Социология управления» и служит основой для прохождения преддипломной практики, выполнения выпускной квалификационной работы и сдачи государственного экзамена.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание:

- организации как социальной системы;
- принципов развития и закономерностей функционирования межличностных отношений;

умения:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- анализировать во взаимосвязи явления межличностных отношений в деловом общении.

владение:

- методологией следования межличностных отношений.

Освоение курса должно содействовать:

- развитию умения формировать и реализовывать эффективные коммуникативные взаимодействия в рамках осуществления деловой практики, а также при изучении дисциплины: «Деловые коммуникации».

- выработке навыков грамотного ведения деловых переговоров;
- овладению навыками организации работы коллектива.

В таблице приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций, заявленных в разделе «Цели освоения дисциплины»:

№ п/п	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
<i>Общекультурные компетенции</i>			
1	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК 5)	«Иностранный язык», «Основы делопроизводства», «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Риторика», «Связи с общественностью в органах власти», «Организация работы с кадрами в системе МЧС России»	Преддипломная практика, государственный экзамен
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>			
2	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК 4)	«История», «Иностранный язык», «Информационные технологии в управлении», «Основы делопроизводства», «Риторика», практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	Государственный экзамен, выпускная квалификационная работа
3	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК 6)	«Информационные технологии в управлении», «Основы математического моделирования социально-экономических процессов», «Автоматизированные системы управления и связь», практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности; научно-исследовательская работа, практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)	Преддипломная практика, государственный экзамен, ВКР

Профессиональные компетенции			
4	Умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях (ПК 5)	«Государственная и муниципальная служба», «Основы делопроизводства», научно-исследовательская работа	ВКР
5	Способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК 8)	«Информационные технологии в управлении», «Организация связи и оповещения», «Автоматизированные системы управления и связь», практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	ВКР
6	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК 9)	«Социология», «Этика государственной и муниципальной службы», «Психология», «Связи с общественностью в органах власти», «Социология управления», практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)	Преддипломная практика, ВКР
7	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК 10)	«Философия», «Этика государственной и муниципальной службы», «Психология»	Преддипломная практика, ВКР

Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма

№ п/п	Раздел дисциплины, тема	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	КСР	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	8	13	2	2				9	
2	Тема 2. Технологии деловых коммуникаций	8	13	2		2			9	
3	Тема 3. Этика в деловых коммуникациях	8	24	4	4			2	14	
4	Тема 4. Основы делового этикета в профессиональной деятельности	8	22	2		6			14	
5	Тема 5. Особенности межкультурной коммуникации	8	19	2	8				9	
6	Тема 6. Психологическая площадка деловых коммуникаций	8	18	2		6			10	
7	Тема 7. Профессиональная этика государственной службы и коммерческой деятельности	8	18	4	4				10	
8	Тема 8. Профессиональное развитие государственных и муниципальных служащих	8	26	4		8		2	12	
9	Экзамен	8	27							27
10	Итого:		180	22	18	22		4	87	27

Заочная форма

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Лекции	Практ. занятия	Деловые игры	Семи нары	СР	Всего
1	Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций.	2	-	-	2	16	20
2	Тема 2. Технологии деловых	2	2	-	-	14	18

	коммуникаций.						
3	Тема 3. Этика в деловых коммуникациях	-	2	-	2	16	20
4	Тема 4. Основы делового этикета в профессиональной деятельности.	-	2	-	-	14	16
5	Тема 5. Особенности межкультурной коммуникации.	-	-	-	-	20	20
6	Тема 6. Психологическая площадка деловых коммуникаций.	-	-	-	-	24	24
7	Тема 7. Профессиональная этика государственной службы и коммерческой деятельности.	-	-	-	-	26	26
8	Тема 8. Профессиональное развитие государственных и муниципальных служащих.	-	-	-	-	27	27
9	ЭКЗАМЕН						27
	Итого по курсу	22	26	-	18	87	180

Перечень литературы

а) основная литература:

1. Папкина О.В. Деловые коммуникации: учебник. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 160 с.
2. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата /Ю.В. Таратухина, К. Авдеева. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 324 с.
3. Лебедев С.Г. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие. - Иваново, ФГБОУ ВПО Ивановский институт ГПС МЧС России, 2013. – 70 с.
4. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикл. бакалавриата /М. Б. Жернакова. - М.: Юрайт, 2016. - 370 с. (Серия: Бакалавр. Прикладной курс).

б) дополнительная литература:

5. Гузикова М. О. Основы теории межкультурной коммуникации: учеб. пособие для академ. бакалавриата / М. О. Гузикова. - М.: Юрайт, 2018. - 121 с.
6. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учеб. пособие для прикл. бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 164 с.

в) нормативная литература:

отсутствует

г) базы данных, информационно-программное обеспечение дисциплины, поисковые системы и пр.:

7. www.vniipo.ru.
8. www.gost.ru.

9. www.mchs.gov.ru.
10. Образовательный сервер Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России. – Режим доступа: <http://192.168.32.106/eduserver/>.
11. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.
12. Единая ведомственная электронная библиотека МЧС России сеть Интранет по адресу: 10.46.0.45.
13. ЭБС «Юрайт».

д) программное обеспечение современных информационных компьютерных технологий отсутствует.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

Цели: раскрыть структуру и содержание дисциплины «Деловые коммуникации», основные конструкторы деловых коммуникаций.

Учебные вопросы:

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникации».
2. Коммуникативная компетентность.
3. Факторы формирования коммуникативной компетентности.
4. Методы развития коммуникативной компетентности.

Методические рекомендации по изучению темы

Обращение к истории общества свидетельствует, что социальная природа, социальные функции и роль делового общения в жизнедеятельности человека выступают особенно четко и значимо. Из многих наук известно, что развитие общения было неразрывно связано с развитием сознания первобытного человека и шло рука об руку с трудовой деятельностью. Усложнение «отношения к природе», развитие форм труда, его специализация вели к усложнению форм взаимодействия людей в процессе труда, а это требовало все большего совершенствования общения, обеспечивавшего эффективность этого взаимодействия и налаживание коммуникаций с учетом различных условий на разных этапах развития общества.

В связи с этим проблемы коммуникаций всегда были объектом внимания мыслителей, ученых и специалистов различных видов деятельности: философов, социологов, педагогов, психологов, юристов, торговцев, предпринимателей и др. Именно поэтому понятие «общение» относится к базовым категориям многих фундаментальных и прикладных наук. Оно имеет различные толкования и определения.

Общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, имеющий своей целью обмен информацией.

Когда процесс общения инициируется потребностями совместной деятельности, а обмен информацией является не конечной целью, а средством для достижения определенного результата, можно говорить о деловой коммуникации.

Предпосылками возникновения деловых коммуникаций являются с одной стороны, этические учения и концепции, с другой – развитие рыночных отношений и научных знаний.

К этическим учениям и концепциям, заложившим основы деловых коммуникаций относятся учения и концепции восточной этической традиции, западноевропейской этической традиции, российской этической традиции.

Школа служилых людей Конфуция (сер. I тыс. до н.э.).

Этические идеи Конфуция обычно характеризуют как теорию «управления людьми на основе добродетели».

Главное место в отношениях между людьми Конфуций отводит концепции «Жэнь» — человеколюбию. Центральный принцип этой концепции: «Чего не желаешь себе, того не делай и другим».

Важное место в концепции Конфуция занимает «путь золотой середины» — «самый высокий принцип добродетели».

Конфуций советует в общении с другими «держатъ два конца, но использовать середину».

Не меньший интерес в восточной традиции представляет этическое учение *буддизма*. И хотя в нем в прямой форме не изложены этические принципы общения людей, но в косвенной форме они присутствуют в нравственном законе буддизма, который проявляется как борьба «между хорошими, благородными свойствами человека и его дурными или скверными склонностями».

Особое место в восточной традиции занимает этическая концепция *ислама*. Решающий вклад в ее разработку внес *суфизм*. Подчеркивая важность общения с другими людьми, в особенности с близкими товарищами и единомышленниками, суфизм предлагает отказаться от такого поведения, которое разделяет людей, не высказывать недовольства по поводу ошибок других и не создавать неловких или трудных ситуаций в общении.

В целом восточная этическая традиция подготовила основы гуманистического делового общения. Основные постулаты - уважительное отношение к партнеру по общению, ориентированность на компромисс.

Анализ *западноевропейской этической традиции* показывает, что в ней с самого начала определились две тенденции, противоположные по своей этической ориентации: *гуманистическая* и *прагматично-утилитаристская*. Первая, более близкая к восточной этической традиции, утверждала принципы гуманистического делового общения.

Свое начало она берет с *античной философской мысли*, в которой человек выступает как высшая ценность и как «мера всех вещей» (Протагор (ок. 490 до н. э. — ок. 420 до н. э.)).

Важное значение античные философы придавали соблюдению меры в общении с другими людьми.

Особый интерес представляют диалоги Платона (428 или 427 до н. э., Афины — 348 или 347 до н. э.). По существу они являются творческой мастерской общения нескольких собеседников, каждый из которых демонстрирует свое искусство общения в споре, в дискуссии, в постижении истины.

В диалогах Платона впервые рождается диалектическое искусство общения. Столкновение противоположных позиций собеседников происходит в рамках корректности и уважительного отношения к мнению другого. Это и позволяет собеседникам прийти в конечном счете к истинному решению обсуждаемой проблемы.

Стремление к утверждению добродетели в общении с другими людьми было присуще и этике Аристотеля (384—322 до н. э.).

Гуманистическая тенденция в западноевропейской этической мысли нашла свое продолжение и в Новое время (16 век), в концепции естественных законов Т. Гоббса. Рассматривая естественные законы как основу нравственного общения людей, Гоббс отождествляет их с теми гражданскими добродетелями, которые способствуют как достижению блага, так и сохранению мира в государстве.

Наиболее обстоятельное обоснование он получил в гуманистической этике должного И. Канта (18 век). Следование долгу в деловых отношениях приобретает у Канта более жесткий характер, чем у Конфуция. При этом этический ригоризм Канта вовсе не опровергает в целом гуманистическую

направленность общения людей друг с другом. Основание практического закона общения Кант связывает с рассмотрением любого человека как цели самой по себе». Такое рассмотрение исключает использование одним человеком другого в качестве средства для достижения каких-либо целей.

Гуманистическая тенденция в западноевропейской этической мысли утверждала в деловом общении человечность межличностных отношений, включающую в себя уважительное и ответственное отношение к деловому партнеру, осмотрительность в собственных притязаниях, внимание к запросам коллег по работе, подчиненных или начальства.

Наряду с гуманистической тенденцией в западноевропейской этической мысли формируется *прагматично-утилитаристская тенденция*, которая ориентирует деловые отношения на жесткий прагматизм, расчет, максимизацию выгоды любой ценой. Если гуманистическая тенденция формировалась преимущественно в русле философских концепций, то прагматично-утилитаристская тенденция возникает и развивается в контексте политических и экономических теорий.

Зарождению этой тенденции в немалой степени способствовал *макиавеллизм* — учение итальянского мыслителя XVI века Н. Макиавелли.

Принцип макиавеллизма «цель оправдывает средства» стал основополагающим для экономических теорий конца XVIII — начала XIX века.

Созданный классиками политической экономии А. Смитом, Д. Рикардо, Дж.С. Миллем (18 век) образ «экономического человека» («*homo economicus*») руководствовался в своей хозяйственной деятельности только одним мотивом — экономической выгодой. А всякие социальные и моральные факты хозяйствования признавались не более чем внешними рамками, которые можно либо не учитывать, либо вовсе игнорировать. При этом речь шла не только о том, «что человек в своей хозяйственной деятельности, будь он производителем или потребителем, руководствуется принципом выгоды, но и о том, что ему надлежит придерживаться данного принципа, так как это соответствует экономической рациональности».

Таким образом, принцип экономической выгоды по существу был возведен на уровень определенной нормативной ценности, которой должен следовать *homo economicus* в своих деловых отношениях. Так сформировался новый тип деловых отношений — «*деловой макиавеллизм*».

Маржиналистские экономические теории середины XIX века (Г. Г. Госсен, А.О. Курно, И.Г. Тюнен), еще больше очищают «экономического человека» от «посторонних» моральных принципов. «*Homo economicus*» в их теориях предстает как «максимизатор полезности».

Практически неизменной остается «экономический человек» в неоклассических теориях экономистов начала XX века.

Один из крупных представителей неоклассического направления Джон Кейнс (19-20 вв.) пытается несколько ограничить абсолютизацию экономической выгоды «*homo economicus*». Полагая, что «капиталистом-предпринимателем руководят более высокие мотивы, нежели просто максимизация собственных доходов», он вводит психологические факторы для анализа делового поведения «*homo economicus*», в частности такой из них, как «склонность к сбережению».

Попытку расширить мотивационное поле действий «экономического человека» в деловых отношениях предприняли и *теории социального выбора*, разработанные в трудах А. Сена, Ю. Эльстера и др. (19-20 вв.).

Так, основатель социологической науки О. Конт считал, что человек — это деятельное существо, но побуждение к деятельности исходит в первую очередь из чувства, а не из разума.

Концепция марксизма утверждает, что любое развитие общества, в том числе и развитие экономическое, основано на взаимодействии людей, что ставит во главу угла при реализации деловых коммуникаций не конкуренцию и борьбу, а сотрудничество.

Французский социолог Э. Дюркгейм противопоставляет принцип солидарности принципу максимизации экономической выгоды как подчиненному, вторичному феномену. В обществе, согласно Дюркгейму, существуют особые правила профессиональной нравственности, которые вынуждают индивида действовать ради достижения целей, не совпадающих с его собственными, делать уступки, идти на компромиссы, считаться с интересами более высокими, нежели его собственные.

В понимающей социологии М. Вебера основное внимание при осуществлении делового общения придается «этике ответственности», согласно которой деловому человеку недостаточно оставаться честным и справедливым в деловых отношениях, необходимо еще и взвешивать все возможные последствия своих действий и действий деловых партнеров.

Более резкой критике прагматично-утилитаристская модель деловых отношений была подвергнута в российской философской и социологической мысли.

Для *русской этической традиции* более характерно доминирование таких этических принципов деловых отношений, как солидарность, взаимопомощь, коллективизм, человечность и сострадательность.

Наиболее обстоятельная критика мотивации «экономического человека» присутствует в экзистенциальной философии русского религиозного философа И. Бердяева. Позиция экзистенциального персонализма, которую последовательно отстаивает Бердяев, не приемлет любые формы проявления индивидуализма.

Индивидуализму «экономического человека» Бердяев противопоставляет такое «межчеловеческое общение», которое строится на основе духовной общности людей, искренности и солидарности их интересов и намерений.

Таким образом, дисциплина «Деловые коммуникации» берет свое начало из этических учений древности, экономических и социологических теорий.

Темы докладов и рефератов

1. Психологические предпосылки науки «деловое общение».
2. Взаимосвязь социальной психологии и науки делового общения.
3. Специальные психологические теории делового общения.
4. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация»
5. Понятие «Деловой этикет».
6. Понятие «Коммунион» в философской концепции Н.А. Бердяева.
7. Понятие «коммуникабельность».
8. Харизма как инструмент коммуникации.

Вопросы для самоконтроля

1. Чем отличается понятие «деловое общение» от понятия «деловая коммуникация»?
2. Какие признаки характеризуют «Деловые коммуникации» как науку?
3. Что является объектом науки «Деловые коммуникации»?
4. Что является предметом науки «Деловые коммуникации»?
5. Назовите функции деловых коммуникаций.
6. Назовите общенаучные и традиционные методы науки «Деловые коммуникации».
7. Что такое «коммуникативная компетентность»?

Контрольные тесты

1. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
 - а) понятие «общение» шире, чем понятие «коммуникация»
 - б) это идентичные понятия
 - в) понятие «коммуникация» шире, чем понятие «общение»
 - г) это понятия мало связаны.
2. Для процесса коммуникации характерны:
 - а) субъектно-субъектные отношения
 - б) субъектно-объектные отношения
 - в) объектно-объектные
 - г) в зависимости от ситуации.
3. Коммуникативная компетентность – это
 - а) процесс социального влияния, благодаря которому человек получает поддержку со стороны других членов сообщества для достижения цели
 - б) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми
 - в) представление, восприятие
 - г) осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.
4. Какие группы факторов влияют на развитие коммуникативной компетентности:
 - а) ситуационно-проблемные
 - б) профессиональные
 - в) национальные
 - г) биологические.
5. Методы развития коммуникативной компетенции подразумевает развитие четырех качеств эффективной коммуникации (выберите *неверный* ответ):
 - а) умение слушать
 - б) умение адекватно выражаться
 - в) умение принимать чужое мнение
 - г) умение адекватно действовать.

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

Тема 2. Технологии деловых коммуникаций

Цели: изучить технологии деловых коммуникаций и их практическую реализацию.

Учебные вопросы:

1. Понятие технологий деловых коммуникаций.
2. Практическая реализация технологий деловых коммуникаций

Методические рекомендации по изучению темы

Среди технологий деловых коммуникаций можно выделить основополагающие технологии, которые соответствуют ведущим фазам делового общения и составляют сущностную основу деловых отношений предпринимателя.

К таким технологиям можно отнести *перцептивно-когнитивные* технологии, связанные с восприятием партнеров по общению; *информационно-коммуникативные технологии*, характеризующие процесс обмена информацией между партнерами по общению, и *конативные* технологии, включающие стили и способы взаимодействия партнеров.

Деловая коммуникация субъекта общения всегда начинается с восприятия тех партнеров, с которыми он непосредственно вступает в деловые отношения. При этом решающую роль в восприятии играют социальный статус партнера (занимаемая им должность) и профессиональная роль, которую он исполняет. Именно эти ключевые моменты определяют те конвенциональные ограничения и этикетные нормы, на основе которых выстраиваются деловые отношения партнеров по общению уже в начальной стадии общения.

Главная и конечная цель управления восприятием делового партнера является создание нужного субъекту своего образа в заданной деловой ситуации, чему в немалой степени способствует познание и понимание образа партнера.

Этому в немалой степени будут способствовать техники влияния на партнера по общению, применяемые предпринимателем, такие как: техники побуждения (одобрительные жесты, доброжелательный, заинтересованный и внимательный взгляд); техники расположения (создание позитивного эмоционального фона общения с помощью улыбки, наклона головы в сторону партнера и принятия открытых поз доверия); техники привлечения внимания (резкая смена сенсорного фона общения с помощью аудиальных и визуальных сигналов).

Сегодня ни для кого не секрет, что хорошие манеры приносят большую прибыль. Бизнес осуществляется не только на экономической арене, но и в этической сфере. Соблюдение правил делового этикета является необходимым элементом профессионализма. Общие постулаты делового этикета таковы: уважение, точность, аккуратность, четкость, краткость и искренность. Умение вести деловую беседу, переговоры, общаться по телефону предполагает развитие навыков ораторского мастерства и техники деловых переговоров. Неотъемлемой частью делового имиджа являются грамотность в письменной и устной речи. По результатам статистических исследований было установлено, что успешная карьера на 85% зависит от личных качеств человека и только на 15% - от профессиональных навыков.

С давних времен человечество аккумулировало, выбирало и адаптировало те правила поведения, условности и обычаи, которые соответствовали

интересам поддержания и развития общения между народами. Таким образом, по мере образования государств формировались и связи между ними - определенные нормы общения между странами, наряду с которыми начали формироваться и протокольные нормы.

Слово "протокол" имеет давнюю историю. Корнями оно уходит глубоко во времена античной Греции. В византийской дипломатии оно означало первую часть составленного в торжественных тонах документа, в котором перечислялся состав участников переговоров.

В период Средневековья этот термин понимался как правила оформления различных документов и ведения архивов. Вскоре слово "протокол" стало иметь отношение к дипломатии и дипломатической службе. Расширено было и само значение его - помимо правил оформления дипломатических документов, к дипломатическому протоколу начали относить вопросы этикета и церемониала.

Нормы дипломатического протокола - это результат общения, происходившего между людьми разных стран и народностей на протяжении многих столетий. Поэтому понятие протокола является исторической категорией. В процессе своего развития эти нормы претерпели множество изменений.

Однако свод этих правил также находит применение и на уровне контактов представителей делового мира, поскольку сегодня процесс общения присущ не только отдельно взятым государствам, но и их отдельным представителям, в нашем случае - деловым людям.

В деловом мире подобные правила регламентируют порядок встреч и связей, проведения бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки.

При проведении переговоров с иностранными партнерами возникают вопросы не только коммерческого, но и организационно-протокольного характера. Решить их помогает знание именно основ делового (бизнес-) протокола, а также четкое планирование переговорного процесса.

Опыт доказывает, что для налаживания отношений с деловыми партнерами отнюдь не достаточно только знаний коммерческих вопросов и правовых норм. Важным является также соблюдение определенных протокольных правил и обычаев.

Сегодня деловой протокол представляет собой свод правил, согласно которым регулируются: процесс ведения деловых переговоров, различные церемонии, форма одежды, деловая переписка между партнерами и т.д.

Протокол помогает создать дружескую и непринужденную атмосферу на деловых встречах, переговорах, приемах, а это, в свою очередь, способствует взаимопониманию и достижению желаемых результатов. Где люди и компании, партнеры и переговоры - там всегда присутствует протокол.

Современный бизнес - это огромный мир, в котором действует множество законов, регламентирующих практически весь процесс взаимодействия партнеров - вплоть до мельчайших деталей: как правильно встретить человека в аэропорту; как устроить деловой обед или завтрак, чтобы он прошел по намеченному плану и привел к желаемому результату; как рассадить участников встречи и что из одежды подобрать именно для этого случая; если встреча проходит в офисе - что обязательно должно присутствовать в интерьере

кабинета президента компании, чтобы обстановка усиливала эффект первой встречи.

Из сказанного становится понятно, что деловой протокол - сложное искусство, и для того чтобы в совершенстве овладеть им, нужно четко представлять, каким хочет видеть вас партнер по бизнесу.

Деловым протоколом в мире бизнеса принято называть высший уровень делового этикета. В нем все просчитано до мелочей, каждый участник точно знает свою роль и свое место в этой общей расстановке сил. Протокол - это совокупность определенных правил, норм и традиций на переговорах и неофициальных встречах.

Деловой протокол подразумевает и сценарий отношений в деловом мире. С самого начала протокол рассматривает международный принцип предпочтения рангов. Это означает, что к персоне относятся согласно ее чину и должности в компании, а возраст и пол особого значения не имеют.

Наиболее эффективные техники влияния на партнера в информационно-коммуникативных технологиях, которые может использовать предприниматель в деловом общении, являются: техники убеждения (четкая формулировка главного тезиса, уровневое выстраивание аргументации, опровержение аргументов партнера с помощью их фрагментирования); техники внушения (стимуляция сенсорной и аффективной зон партнера с помощью специально организованной системы вербальных и невербальных сигналов, изменения темпа, ритма и тональности их подачи, а также создания особой атмосферы доверительности).

Темы докладов и рефератов

1. Технологии деловых коммуникаций
2. Пейсинг как прием коммуникационного воздействия
3. когнитивный блок технологий деловых коммуникаций.
4. Процедурный блок технологий деловых коммуникаций
5. Техничко-ресурсный блок технологий деловых коммуникаций
6. Социально-ориентированное общение.
7. Предметно-ориентированное общение.
8. Личностно-ориентированное общение.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое технологии деловых коммуникаций?
2. Что подразумевает практическая реализация технологий деловых коммуникаций?
3. Что включает когнитивный блок технологий деловых коммуникаций?
4. Что включает процедурный блок технологий деловых коммуникаций?
5. Что включает технико-ресурсный блок технологий деловых коммуникаций?
6. Опишите процесс технологии деловых коммуникаций
7. Расскажите, что такое пейсинг как прием коммуникационного воздействия?
8. Назовите ситуационные факторы применения пейсинга.

Контрольные тесты

1. Под технологией деловых коммуникаций понимается
 - а) целенаправленный процесс, способствующий достижению максимального эффекта при минимальных затратах ресурсов, усилий и времени
 - б) функция организационных систем
 - в) воздействие людьми на людей

г) комплекс организационных мер, операций и приемов, направленных на формирование или изменение картины деловой реальности в представлении делового партнера

2. Что характерно для первичного этапа взаимодействия деловых партнеров – выберите правильный ответ:

- а) формирование поведенческих стратегий взаимодействия
- б) психологически, функционально и операционально согласованная совместная деятельность деловых партнеров
- в) ответные поведенческие акты и действия деловых партнеров
- г) психологическое принятие или неприятие деловыми партнерами позиций друг друга.

3. В перцептивно-когнитивных технологиях применяются следующие техники/стили:

- а) побуждения, расположения, привлечения внимания
- б) убеждения, внушения
- в) сотрудничества, приспособления, соперничества
- г) мотивации и коммуникации

4. В информационно-коммуникативных технологиях применяются следующие техники/стили:

- а) Побуждения, расположения, привлечения внимания
- б) Убеждения, внушения
- в) Сотрудничества, приспособления, соперничества
- г) мотивации и коммуникации

5. В конативных технологиях применяются следующие техники/стили:

- а) Побуждения, расположения, привлечения внимания
- б) Убеждения, внушения
- в) Сотрудничества, приспособления, соперничества
- г) мотивации и коммуникации

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

Тема 3. Этика в деловых коммуникациях

Цели: изучить особенности и принципы профессиональной этики, ее виды, особенности и национальные различия.

Учебные вопросы:

- 1. Профессионализм как нравственная черта личности.
- 2. Понятие профессиональной этики.
- 3. Принципы профессиональной этики.
- 4. Виды профессиональной этики.

Методические рекомендации по изучению темы

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования.

В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников.

Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, здесь речь идет не

только об уровне моральности, но и в первую очередь о должном исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания).

Трудовая деятельность людей этих профессий, более чем каких-либо других, не поддается предварительной регламентации, не уместается в рамках служебных инструкций.

Она по своему существу является творческой. Особенности труда этих профессиональных групп усложняют моральные отношения и к ним прибавляется новый элемент: взаимодействие с людьми - объектами деятельности.

Здесь нравственная ответственность приобретает решающее значение. Общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.

Общеморальные нормы должны быть конкретизированы в трудовой деятельности человека с учетом специфики его профессии. Таким образом, профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали.

Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных установок, и наоборот. Безответственное отношение работника к профессиональным обязанностям представляет опасность для окружающих, наносит вред обществу, может привести в конечном счете, и к деградации самой личности.

Сейчас в России выявляется необходимость выработки нового типа профессиональной морали, которая отражает идеологию трудовой активности на основе развития рыночных отношений. Речь идет, прежде всего, о моральной идеологии нового среднего класса, составляющего подавляющее большинство рабочей силы в экономически развитом обществе.

В современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Все это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание профессиональной этики.

Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда.

Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, затем уже развивалась на основе обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы.

Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение.

Нормы профессиональной морали не сразу становятся общепризнанными, это бывает связано с борьбой мнений. Взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания существует и в форме традиции.

Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

Отношение к этике в деловом общении всегда было неоднозначным. Существует, по крайней мере, несколько точек зрения на этот вопрос, выражающих взгляды *делового прагматизма*.

Первая точка зрения сводится к тому, что *в бизнесе нет места этике*: никакой этической роли в обществе бизнес не играет, а в самом бизнесе с этикой считаться невозможно.

Вторая точка зрения базируется на особом понимании деловыми людьми своих непосредственных *морально-социальных обязанностей*: они считают, что имеют моральные обязательства только перед своим шефом (максимизация прибыли) и не должны наносить ущерба основам свободного рынка.

Третья точка зрения, отказывающая этике в позитивной роли в бизнесе, ссылается на ее *деструктивный характер*. Многие менеджеры убеждены, что разговоры о нравственности угрожают организационной гармонии производства, его экономической эффективности и их личной репутации.

Четвертая точка зрения, на первый взгляд, существенно отличается от предыдущих; она *признает роль корпоративной этики* как инструмента повышения эффективности развития конкретной отрасли.

Основные нормы служебной этики, которые должны быть присущи всем работникам государственной и муниципальной службы, независимо от того, где находится их рабочее место:

- внимательность, вежливость;•
- выдержка, терпение, умение владеть собой;•
- хорошие манеры и культура речи;•
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешить их, соблюдая интересы обеих сторон;•
- обходительность, любезность;•
- радушие, доброжелательность;•
- тактичность, сдержанность;•
- самокритичность по отношению к себе;•
- умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряженной смены;•
- беречь профессиональную репутацию;
- принимать справедливые претензии к своей деятельности;•
- уважать моральные ценности и культурные стандарты людей, не допускать высказываний, оскорбляющих национальные, религиозные или нравственные чувства человека.

Темы докладов и рефератов

1. Профессиональная этика и ее значение
2. Врачебная этика
3. Биомедицинская этика
4. Профессиональная мораль в журналистике
5. Экономическая этика. Этика менеджмента
6. Этические требования к государственным и муниципальным служащим
7. Нормативное регулирование этики государственных и муниципальных служащих
8. Сущность и причины возникновения конфликтов интересов на государственной и муниципальной службе

Вопросы для самоконтроля

1. В чем особенности профессионализма как нравственной черты личности?
2. Что Вы понимаете под понятием профессиональной этики?
3. Назовите принципы профессиональной этики.
4. Какие бывают виды профессиональной этики?
5. Назовите функции и структуру морали.
6. Перечислите этические требования к государственным и муниципальным служащим.
7. Что входит в нормативное регулирование этики государственных и муниципальных служащих?
8. Каковы могут быть причины возникновения конфликтов интересов на государственной и муниципальной службе?

Контрольные тесты

1. Определите, где говорится о нравственных качествах личности:
 - а) внутренняя оценка человеком норм своего поведения и своих поступков с точки зрения добра и добродетели
 - б) свойства, признаки, черты, которые свидетельствуют о сознательном добросовестном отношении человека к общему благу, к высшему благу
 - в) руководящие начала, правила, образцы, эталоны, порядок внутренней саморегуляции личности на основе идеалов
 - г) особое свойство людей систематически, эффективно и надёжно выполнять сложную (профессиональную) деятельность в самых разнообразных условиях.
2. Далее перечислены основные нормы служебной этики, которые должны быть присущи всем работникам государственной и муниципальной службы – выберите *неверный* ответ:
 - а) внимательность, вежливость;
 - б) хорошие манеры и культура речи;
 - в) критичность по отношению к собеседнику
 - г) способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешить их, соблюдая интересы обеих сторон;
 - д) радушие, доброжелательность;
 - е) тактичность, сдержанность;
3. Что означает принцип гуманизма как один из принципов профессиональной этики
 - а) в рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы сотрудник не желал видеть по отношению к себе
 - б) наделение работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами
 - в) служебное поведение и действия сотрудника признаются этичными, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения
 - г) признание человека высшей ценностью, вера в человека, его способность к совершенствованию, требование свободы и защиты достоинства личности
4. Далее перечислены последствия эмоционального выгорания – выделите *неверный* ответ:
 - а) склонны к эмоциональным срывам,

- б) агрессивны, конфликтны,
- в) адекватно оценивают свою роль в коллективе
- г) снижение эмоционального фона, утрата интереса к профессиональной деятельности и к тем, кому они помогают,
- д) отстраненность, безразличие,
- е) формальное выполнение обязанностей без включенности и сопереживания

5. Далее приведены высказывания, связанные с принципами профессиональной этики – выберите *неверное* утверждение:

- а) конфликт - благоприятная почва для этических нарушений
- б) работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег
- в) критикуй конкурента
- г) при воздействии на коллектив, отдельного работника нужно учитывать силу возможного противодействия
- д) нельзя оказывать никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных.

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

Тема 4. Основы делового этикета в профессиональной деятельности

Цели: изучить особенности речевой культуры государственных и муниципальных служащих, особенностей этикета в культуре внешности, правил поведения в общественных местах.

Учебные вопросы:

1. Речевая культура государственных и муниципальных служащих.
2. Этикет в культуре внешности.
3. Правила поведения в общественных местах.

Методические рекомендации по изучению темы

К деловому разговору предъявляются требования правильности, точности, краткости и доступности речи.

Чтобы речь была правильной, слова следует употреблять в строгом соответствии с их значением.

Употребление слов без учета их семантики может стать причиной нелогичности и даже *абсурдности высказывания*. **ТОЧНОСТЬ И ЯСНОСТЬ РЕЧИ** - важнейшее требование к любому деловому разговору. Под точностью деловой речи понимается соответствие высказываний мыслям говорящего. Чтобы речь делового человека была точной, нужно употреблять слова в соответствии с теми значениями, которые за ними закреплены. *Точность и ясность высказываний взаимосвязаны*. Точность придает им ясность, а ясность высказываний вытекает из их точности.

К явным недостаткам деловой речи относится *использование в ней слов-паразитов*: «так», «так сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое» и др. Такие слова не украшают деловую речь, а только вызывают раздражение слушателей.

Снижает точность сообщаемой информации проникновение в речь деловых людей *просторечных и жаргонных слов* цехового обихода, которые употребляются вместо соответствующих терминов.

КРАТКОСТЬ — важнейшее требование к любой форме деловой речи, поскольку такая речь характеризуется, как мы уже отмечали, сугубо прикладным характером в подаче сообщаемых сведений. Это означает, что говорящий не злоупотребляет временем и терпением слушателя, избегая ненужных повторов, излишней детализации и словесного мусора. Каждое слово и выражение служит здесь цели, которую можно сформулировать следующим образом: по возможности точнее и короче изложить слушателям суть дела. Поэтому слова и словосочетания, не несущие никакой смысловой нагрузки, должны быть полностью исключены из деловой речи.

Многословие, или речевая избыточность, чаще всего проявляется в употреблении лишних слов, которые свидетельствуют не только о стилистической небрежности, они указывают также на нечеткость, неопределенность представлений говорящего о предмете речи, что часто идет в ущерб информативности, затемняя главную мысль высказывания.

Многословие проявляется в различных формах. Так, очень часто участники деловых бесед навязчиво объясняют всем известные истины или неоднократно повторяют одни и те же мысли, тем самым непреднамеренно затягивая деловой разговор.

Речевая избыточность может принимать форму **ПЛЕОНАЗМА**, под которым понимается одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов (предчувствовать заранее, темный мрак, главная суть, повседневная обыденность, ценное сокровище и т.п.). Часто плеоназмы рождаются при соединении синонимов (долгий и продолжительный; смелый и мужественный; только лишь; однако тем не менее). Разновидностью плеоназма является **ТАВТОЛОГИЯ**, то есть повторение того же самого другими словами.

К речевой избыточности деловой речи следует отнести и употребление без надобности иностранных слов, которые дублируют русские слова и тем самым неоправданно усложняют высказывание.

Как и любая речь, этикетное речевое поведение сильно отличается в своей письменной и устной форме. Письменная разновидность имеет более жесткие правила, и в этой форме этикетные формулы более обязательны к применению.

Устная форма более демократична, здесь допускаются некоторые пропуски или замена слов действием.

Например, порой вместо слова «Здравствуйте», можно обойтись кивком головы или легким поклоном.

Этикет диктует правила поведения в определенных сферах и ситуациях.

Принято выделять несколько разных видов речевого этикета.

Официальный, деловой или профессиональный речевой этикет определяет правила речевого поведения при выполнении должностных обязанностей, на переговорах, при оформлении документов. Этот вид довольно сильно формализован, особенно в своей письменной разновидности.

Повседневный речевой этикет отличается большей свободой, чем официальный, здесь наблюдается большая вариативность ключевых этикетных формул.

Также существуют такие разновидности речевого этикета, как дипломатический, воинский и религиозный.

Техника речи — это раздел риторики, исследующий и развивающий звуковую сторону речи и включающий в себя: управление голосом, дикцию, интонационную выразительность.

Управление голосом подразумевает эффективное его использование, т.е. свободную регуляцию громкости, изменение высоты звучания, изменение тембра.

Дикция — это внятность произношения, т.е. точность звучания отдельных звуков и разборчивость речи в целом. Повысить четкость произношения можно, пройдя специальный тренинг дикции.

Интонационная выразительность — это звуковое выражение мыслей и чувств. Средства интонации: мелодика (повышение и понижение тона голоса), темп и ритм речи, изменение тембра, паузы, голосовые усиления на главных словах.

Очень вредят оратору искусственные, театральные жесты, которые выдают неискренность речи, оставляя осадок предубеждения и недоверия. Говорящий не должен специально придумывать жесты, но контролировать их он обязан. При этом следует руководствоваться следующими правилами.

Следует помнить об эффектах, которые перечислены далее.

Эффект ПЕРВЫХ ФРАЗ закрепляет или корректирует первоначальное впечатление у людей. В первых фразах должна быть сосредоточена интересная информация, с элементами оригинальности, сразу приковывающая к себе внимание.

Эффект АРГУМЕНТАЦИИ. Речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей соразмышление и осмысление информации.

Эффект ПОРЦИОННОГО ВЫБРОСА ИНФОРМАЦИИ является одним из действенных риторических приемов поддержания внимания аудитории. Этот эффект основан на заранее продуманном распределении по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного. Таким образом, выступающий активизирует внимание слушателей, выбрасывая через определенные временные интервалы порции «свежей» информации.

Эффект ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ВЫРАЗИТЕЛЬНОСТИ — это грамотное построение предложений, правильные словоударения, использование метафор, гипербол и т.п. Как утверждал Вольтер, прекрасная мысль теряет свою цену, если она дурно выражена.

Эффект РЕЛАКСАЦИИ (РАССЛАБЛЕНИЯ). Тому, кто умеет вовремя пошутить, вставить остроумное замечание, повезет значительно больше, чем не умеющему это делать. Юмор создает естественную паузу для отдыха людей, сближает и настраивает на благожелательный лад.

Темы докладов и рефератов

1. Этикет в культуре внешности
2. Речевая культура государственных и муниципальных служащих
3. Правила организации деловых совещаний
4. Правила организации деловых переговоров
5. Правила организации деловых встреч
6. Правила поведения при первичных непосредственных и опосредованных контактах
7. Правила деловой переписки
8. Правила укрепления и поддержания деловых контактов
9. Дресс-код деловых встреч

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы требования к речевой культуре государственных и муниципальных служащих?
2. Как Вы понимаете, что такое этикет в культуре внешности госслужащего?
3. Каковы правила поведения госслужащего в общественных местах?
4. Что такое эпистолярный этикет и какую роль он играет на госслужбе?
5. Перечислите виды деловых встреч.
6. Каковы правила субординации на деловых встречах?
7. Опишите дресс-код деловых встреч.
8. Каковы основы столового этикета при встречах на государственном уровне?
9. Каковы рекомендации по рассаживанию представителей делового сообщества за столом?

Контрольные тесты

1. Слово “этикет” обозначает:
 - а) этичность и возможность самореализации личности;
 - б) манеру поведения в установленном порядке;
 - в) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.
2. Деловой этикет – это:
 - а) совокупность обычаев и традиций;
 - б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;
 - в) форма общественного сознания;
 - г) предрассудок.
3. Далее перечислены принципы делового этикета (выберите *неверный* ответ):
 - а) устойчивость первого впечатления
 - б) экономия времени
 - в) учтивость и уважение.
 - г) справедливость
 - д) надежность и постоянство поведения.
 - е) наличие эмоционального интеллекта.
4. Основными ценностями делового этикета являются (выберите *лишний* ответ):
 - а) вежливость
 - б) корректность
 - в) корпоративность
 - г) скромность
 - д) чуткость
 - е) точность.
5. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»:
 - а) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение;
 - б) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение;
 - в) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

Тема 5. Особенности межкультурной коммуникации

Цели: изучить особенности деловой культуры, выделить классификационные признаки деловых культур, определить и дать характеристику аналитическим параметрам деловых культур.

Учебные вопросы:

1. Понятие деловой культуры.
2. Классификационные признаки деловых культур.
3. Аналитические параметры деловых культур

Методические рекомендации по изучению темы

Различают три уровня культуры, влияющие на бизнес. Первый уровень -- это *национальная культура*. Второй - это *организационная или деловая культура*. И, наконец, третий уровень - это *управленческая культура*, которую часто называют стилем руководства. Все эти уровни культуры взаимодействуют между собой. Национальная культура влияет на организационную культуру, которая, в свою очередь, влияет на управленческую культуру. Но при волевом руководителе наоборот, управленческая культура формирует организационную культуру.

В научном мире пока еще нет единого определения и подхода к понятию деловая культура. Некоторые ставят в центре внимания нормы и ценности трудообмена, которые претерпели существенные изменения.

Другие ученые под деловой культурой понимают культуру ведения дела и переговоров, отношение работников к труду и их взаимоотношения. Ряд ученых предлагают при определении деловой культуры исходить из общего понятия «культура», понимая под этим умение создавать новые ценности и умение осваивать опыт предшествующих поколений. Это отношение человека к труду и культура предпринимателя, бизнесмена. Она включает в себя культуру делового общения, организацию деятельности людей, а также высокую общую культуру.

Деловая культура может быть высокой и низкой. Признаками высокой деловой культуры являются: приоритет решения социальных задач; готовность к разумному риску и нововведениям; групповые формы принятия решений; ориентация на коллективные стимулы; высокий уровень самоорганизации и самооценки. Такая культура способствует координации и облегчает мотивацию. Менеджеры в работе не используют жестких административных мер воздействия на работников. В таких организациях ценности и нормы поведения существенно не изменяются с приходом нового руководителя. В то же время возможны конфликты, когда свободная критика переносится на конкретные личности, на руководство.

Формированию высокой деловой культуры способствуют три фактора:

- * сильный лидер, который устанавливает ценности, принципы и методы, соответствующие запросам покупателей, условиям конкуренции и требованиям принятой стратегии развития;
- * долговременная приверженность организации ведения дел в соответствии с принятыми культурными нормами;
- * забота о благосостоянии покупателей, акционеров и работников.

Формированию высокой деловой культуры способствует преемственность руководства, стабильность работников, географическая концентрация и успех в работе организации.

В организациях с низкой деловой культурой бывает обычно большое количество разнообразных инструкций, циркуляров, регламентов, которые обычно имеют запретительный или согласующий характер и при этом отсутствуют четкие представления о ценностях, путях и способах достижения долгосрочных целей.

Можно назвать ряд характеристик организации с низкой деловой культурой. Одна из них - это политизированная внутренняя среда, которая позволяет менеджерам сопротивляться необходимым переменам в угоду личным интересам, узкой группы работников и любимых проектов. Вторая - это враждебность к переменам и работникам, которые на этом настаивают. Руководители, которые не ценят инициативных работников, становятся тормозом на пути улучшения существующего положения. Третья - когда предпочтение отдается менеджерам, которые разбираются в структуре, бюджете и контроле лучше, чем в стратегиях, оценке новых идей и формировании деловой культуры. Это отрицательно отражается на долговременных результатах работы организации. Четвертая - когда руководство не ищет за пределами организации передовых методов и подходов и считает, что имеет ответы на все вопросы или может само их выработать.

В условиях рыночной экономики деловая культура определяет пределы гибкости системы в экстремальных условиях, степень готовности всего коллектива к осуществлению необходимых изменений. Даже стабильная деловая культура не статична. В соответствии с приобретенным опытом, сменой ключевых фигур, новыми задачами она изменяется и выдвигает новые требования и к менеджерам и к исполнителям. В противном случае организация или гибнет или изменяет свою культуру. Следует отметить, что изменить культуру крайне трудно из-за приверженности людей к старому и привычному.

Выделяют классификационные признаки деловых культур:

1. Отношение ко времени – монохромная/полихромная.
2. Отношение к выражению эмоций – экспрессивная/сдержанная.
3. Отношение к месту человека в социуме – индивидуалистическая/коллективистская.
4. Отношение к контексту – низкоконтекстные (разнородные)/высококонтекстные (однородные).
5. Степень иерархичности – ригидная/гибкая.

Почти во всех европейских странах деловые лица придерживаются формальностей в отношениях.

Бизнес-культуры многих северных европейских стран, прежде всего Германии, Великобритании, ориентированы на сделку, а деловая культура европейского Юга (Испании, Италии) - на отношения.

Английский национальный характер не имеет ничего общего с эмоциональностью, основные его качества - рациональность, сдержанность, холодность в отношениях. Англичанам свойственно глубокое чувство уважения к человеку особенно к ее собственности и личного времени, тактичность, нелюбовь к категорическим суждениям. К плохим манерам в Британии относят жалобы на свою жизнь, перечисление собственных проблем в ответ на традиционное: \"Как дела?\".

Общение, с точки зрения носителей этой коммуникативной культуры, всегда должен быть приятным его участникам, которые должны сдержанно выражать свои суждения, используя такие обороты, как "мне кажется", "возможно, я не прав, но" и т.д. На деловых переговорах британцы, как правило, избегают всего, что может быть расценено как личностное время они с уважением относятся к тому, что касается личности и личностного пространства ("privacy").

Немцы - трудолюбивые, педантичные деловые партнеры, долгосрочное сотрудничество с ними можно спрогнозировать с высокой достоверностью. Достаточно обстоятельно готовятся к переговорам, стараются работать только с надежными партнерами.

При заключении договоров обычно настаивают, чтобы в случае невыполнения их условий были предусмотрены высокие штрафы, требуют долгосрочных гарантий, залога на случай поставки некачественного товара.

Большое внимание уделяется немецкими бизнесменами протоколу, использованию при обращениях к официальным лицам их титулов.

Культура арабского поздравления предусматривает сложную церемонию. Арабы могут долго и неоднократно расспрашивать о здоровье, дела и т.п., они это не считают неприличным. Желательно как можно лаконичнее на них отвечать, поскольку для арабов многократные расспросы, сопровождаемые обращением к Аллаху, пожелания здоровья и счастья являются обычной формой вежливости. Здороваясь между собой, арабы-мужчины еле торкаются щеками друг друга, похлопывая собеседника по плечу. С иностранцами они здороваются преимущественно по-европейски - с помощью рукопожатия.

Темы докладов и рефератов

1. Деловая культура и ее функции в обществе
2. Классификационные признаки деловых культур
3. Аналитические параметры деловых культур
4. Невербальные средства общения
5. Национальные особенности невербального общения в европейских странах
6. Национальные особенности невербального общения в азиатских странах
7. Национальные особенности невербального общения на Американском континенте

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите основные требования к деловому разговору.
2. Что такое речевой этикет, и каково его значение?
3. Что такое техника речи? Приведите примеры.
4. Какой Вы знаете риторический инструментарий деловой речи?
5. Что такое деловая культура и каковы ее функции в обществе?
6. Перечислите классификационные признаки деловых культур.
7. Какие бывают аналитические параметры деловых культур?
8. Что относится к невербальным средствам общения?
9. Назовите национальные особенности невербального общения в разных странах.

Контрольные тесты

1. Далее перечислены основания для выделения типов деловой культуры (выделите *неверный* ответ):
 - а) отношение ко времени;

- б) отношение к финансам;
- в) отношение к выражению эмоций;
- г) отношение к месту человека в социуме.

2. Далее перечислены признаки высококонтекстной деловой культуры (выделите *неверный* ответ):

- а) прямая и выразительная манера речи, недоверие к молчанию;
- б) многозначительные и многочисленные паузы;
- в) огромная роль невербального общения, умения «сказать глазами»;
- г) стремление избежать конфликта.

3. Европейская деловая культура в первую очередь ориентирована:

- а) на задачу;
- б) на отношения;
- в) в ряде стран на задачу, в ряде стран – на отношения;
- г) вопрос сформулирован неверно.

4. Далее перечислены признаки низкой деловой культуры (выделите *неверный* ответ):

- а) сопротивление менеджеров необходимым переменам в угоду личным интересам, узкой группы работников и любимых проектов;
- б) руководство не ищет передовых методов и подходов и считает, что имеет ответы на все вопросы или может само их выработать;
- в) ориентация на коллективные стимулы;
- г) большое количество разнообразных инструкций, циркуляров, регламентов.

5. Закончите фразу: «Следование в деловом сотрудничестве определенному типу деловой культуры зависит от....»:

- а) желания стороны-инициатора;
- б) особенностей национального менталитета обеих сторон;
- в) особенностей конкретной деловой ситуации;
- г) желания принимающей стороны.

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

Тема 6. Психологическая площадка деловых коммуникаций

Цели: изучить особенности поведения собеседников различных психологических типов, тактику и технику нейтрализации замечаний собеседников, разнообразные приемы защиты от некорректных собеседников и особенности поведения в конфликтных ситуациях.

Учебные вопросы:

1. Поведение с собеседниками различных психологических типов.
2. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
3. Приемы защиты от некорректных собеседников.
4. Поведение в конфликтных ситуациях.

Методические рекомендации по изучению темы

Диалог – это процесс взаимной коммуникации, во время которой реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей «слушающий – говорящий». Особенность диалога в коммуникативном плане – диалогическое единство, выражение мыслей и их восприятие, реакция на них, что отражается в структуре диалога. Он состоит из взаимосвязанных реплик собеседников.

Процесс двустороннего общения происходит в конкретной ситуации, в которой каждый из участников попеременно бывает в роли говорящего и слушающего, т.е. в процессе диалога происходит обмен информацией.

Типичные ошибки говорящего:

- 1) противоречие содержания речи ситуации (неуместность);
- 2) тривиальность содержания речи для слушающего (отсутствие новизны);
- 3) многословие (избыточность).

При беседе на любые интересующие вас темы следует внимательно выслушивать каждый ответ собеседника на заданный вами вопрос.

Из любой услышанной информации человек способен сразу запомнить лишь 50%. Спустя всего 2 дня забывается еще половина, и в памяти остается только 25% из того, что говорил собеседник.

Чтобы не пропустить самого важного во время деловых переговоров или при личной беседе, необходимо овладеть *техниками активного слушания*.

Во время рассказа собеседника важно не просто слушать, не перебивая — это еще не означает, что вы внимательны к теме разговора.

Некоторые, слушая чей-то монолог или ответ на вопрос, просто обдумывают свои дальнейшие фразы или вовсе размышляют о чем-то другом.

Если для вас важно не допустить такой ситуации, внимательно слушайте партнера, концентрируясь на самых важных моментах:

- ключевых словах;
- ключевых идеях;
- противоречиях в рассуждениях.

Чтобы сконцентрировать внимание на важных мыслях собеседника, необходимо изучить в теории и активно применять на практике *технику контролируемого диалога*, а также другие техники активного слушания.

Контролируемый диалог подразумевает полное «отключение» собственных мыслей во время выслушивания ответов собеседника.

Дело в том, что мы думаем намного быстрее, чем говорим. И если мы отвлекаемся на собственные мысли во время беседы, как правило, мы не слышим самого главного.

Техника контролируемого диалога предполагает полное сосредоточение на словах собеседника без отвлечения на посторонние размышления.

Чтобы овладеть этой техникой, потребуются определенные усилия, так как человек может сознательно сосредоточиться на очень непродолжительное время.

Как уже упоминалось, в контролируемом диалоге самое важное — не допускать «блуждания» собственных мыслей. Чтобы этого добиться, сделайте следующее — во время беседы мысленно проговаривайте каждое слово собеседника.

Ловите и «сканируйте» каждую его реплику, тогда вы сможете услышать самое основное.

Техника контролируемого диалога предполагает постоянное использование приема «заинтересованное слушание».

Это означает, что *слушать вы должны именно то, что говорит собеседник*, а не то, что хотелось бы услышать вам.

Зачастую мы слушаем ответ только для того, чтобы «вырвать» из контекста фразу, с которой полностью согласны, и тем самым убедиться в своей правоте.

Когда вы искренне заинтересуетесь словами собеседника, вы станете лучше его понимать.

Контролируемый диалог предполагает безоценочное, объективное слушание *с позиции эксперта, но не критика*.

Не оставляйте без внимания невербальные сигналы (жесты, мимику) — они могут дать много информации.

Каждую фразу слушайте до конца, без реплик, и только после этого формулируйте свой ответ или вопрос.

Одно из правил активного слушания — демонстрация собеседнику своего внимания и заинтересованности.

В этом помогут *утрачивающие вопросы и открытые эмоции*.

Вопросы к тому же помогают правильно понять друг друга.

Правила хорошего собеседника:

1. С любым человеком, есть о чем поговорить
2. Используйте прием активного слушания
3. Разговор для вас должен быть интересным
4. Если собеседник вас не понял, значит, вы неправильно выразились
5. Улыбайтесь!
6. Искорените местоимение «я» из диалога!
7. Называйте собеседника по имени
8. Говорите на языке собеседника
9. Говорите просто и понятно
10. Не давайте непрошенных советов
11. Не перебивайте
12. Соблюдайте границы

Если разговор не клеится, собеседник отвечает вам односложно, тема вас не очень увлекает, то вы всегда можете использовать 3 простых приема. Рассмотрим их на простом примере:

ваш собеседник — скучный человек, он дает односложные ответы, не интересуется вами. Разговор не клеится, собеседник сообщает вам, что работает почтовым курьером.

1. Прием вопросов

Если вы совсем не можете прокомментировать то, что говорит собеседник, вооружитесь волшебными вопросами «как?, когда?, кто?, куда?, что?, почему?, где?». Просто пробуйте подставить каждое вопросительное слово и думайте, за что зацепиться в самом вопросе.

Примеры:

- «Как вам такая работа, наверное, это тяжело?»,
- «Как долго вы там работаете?»,
- «Где бы вы хотели работать?»,
- «Какие газеты вы чаще всего доставляете?»,
- «Что предпочитают выписывать сейчас люди?».

2. Прием цепочки

Хорошо использовать этот прием после того, как вы набрали информации в ответах на свои вопросы. Зацепившись за какую-то информацию от собеседника, переводите разговор на другую тему. Если же информации недостаточно, задавайте еще вопросы. Но не превращайте это в допрос.

Дальше по этой цепочке можно перевести разговор к чему угодно: где собеседник бывал, женат ли он, какие у него взгляды на семейную и обществен-

ную жизнь и т.д. Другими словами, этот метод можно назвать «методом тыка»: меняя темы, вы увеличиваете вероятность попасть в нужную, с которой разговор наконец-то превратится в нормальный диалог.

3. Прием обращения внимания на реакцию

Если человек не обращает внимания на ваши попытки завязать нормальный разговор, считает, что это вы должны его заинтересовать и веселить, то вы всегда можете задействовать его в решении этого вопроса. Получая прямые вопросы, ленивые собеседники либо включаются в разговор, либо совсем ретируются из него. Нам подходят оба варианта. Обращайте внимание на то, КАК он говорит, на его жесты. Вопросы можно задавать с улыбкой.

Или же просто обращайтесь внимание на то, КАК человек говорит. Если он говорит громко, спросите, почему для него так значимо то, о чем идет речь. Если он говорит с грустью или стеснением, прокомментируйте это.

Фразы, которые лучше не использовать в диалоге

1. «Скажи что-нибудь», «Не молчи, пожалуйста!»
2. «Ты не прав/а!»
3. «Я же говорила!», «Я тебя предупреждал!»

Ваш собеседник видит свою ошибку и, используя такие фразы, вы делаете ему больнее. Позвольте каждому совершать свои ошибки, в этот раз вы угадали, завтра, возможно, угадает он. Самоутверждаться за счет чужих промахов – подростковое поведение.

4. «Ты все перепутал!», «Ты опоздала!» и т.д.

Если вы не хотите перейти к конфликту, то обратите внимание на свои *чувства*, которые родились после поступка вашего собеседника. В ответ на ваши *эмоции* он всегда сможет предложить уважительные причины, которые вынудили его так поступить, и получится спор. Но оспорить ваше отношение к ситуации собеседник уже не сможет.

Темы докладов и рефератов

1. Психотипы людей и в чем особенности поведения с собеседниками различных психологических типов
2. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников
3. Приемы защиты от некорректных собеседников
4. Поведение госслужащего в конфликтных ситуациях
5. Техника эффективного ведения диалога
6. Целевое назначение комплиментов
7. Целевое назначение критики
8. Роль мотивации в деловом общении

Вопросы для самоконтроля

1. Какие Вы знаете психотипы людей и в чем особенности поведения с собеседниками различных психологических типов?
2. Что подразумевает тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников?
3. Какие Вы знаете приемы защиты от некорректных собеседников?
4. Как надо вести себя госслужащему в конфликтных ситуациях?
5. Что такое техника эффективного ведения диалога?
6. Каково целевое назначение комплиментов?
7. Каково целевое назначение критики?
8. Какова роль мотивации в деловом общении?

Контрольные тесты

1. Основными показателями психологического климата трудового коллектива являются (выделите *лишний* ответ):

- а) ответственность,
- б) эмпатия,
- в) совместимость,
- г) сработанность,
- д) контактность,
- е) открытость,
- ж) стремление к сохранению целостности группы.

2. Техника речи – это раздел риторики, исследующий и развивающий звуковую сторону речи и включающий в себя (выберите *неверный* ответ):

- а) управление голосом
- б) интонационную выразительность
- в) управление эмоциями
- г) дикцию.

3. Индикаторами неблагоприятного эмоционально-психологического климата в трудовом коллективе являются (выделите *лишний* ответ):

а) Конфликты в основном носят скрытый характер и направляются руководством, приобретая форму бесконечных взаимных обвинений.

б) Плохая работа скрывается или находит оправдание.

в) Посторонние факторы усложняют разрешение проблем. Статус и место в организационной иерархии имеют большее значение, чем разрешение проблем. Существует чрезмерная потребительская заинтересованность. Отношения между членами коллектива формально учтивы, маскируя существующие вопросы - особенно в отношении к руководителю. Честность и правдивость не поддерживаются.

г) Имеет место коллективное принятие решений.

д) Низкий личный вклад членов коллектива в его развитие.

4. Определите, где говорится о таком *уровне совместимости* работников, как психофизиологический:

а) этот уровень совместимости основан на согласованности социальных ролей, социальных установок, ценностных ориентации, интересов.

б) этот уровень совместимости имеет в своей основе оптимальное сочетание особенностей системы органов чувств (зрение, слух, осязание и т.д.) и свойств темперамента.

в) этот уровень предполагает совместимость характеров, мотивов, типов поведения.

5. Определите, где говорится о таком *уровне совместимости* работников, как социально-психологический:

а) основан на согласованности социальных ролей, социальных установок, ценностных ориентации, интересов;

в) имеет в своей основе оптимальное сочетание особенностей системы органов чувств (зрение, слух, осязание и т.д.) и свойств темперамента. Этот уровень совместимости приобретает особое значение при организации совместной деятельности. Холерик и флегматик будут выполнять задание в разном темпе, что может повлечь за собой сбой в работе и напряженность в отношениях между рабочими;

б) предполагает совместимость характеров, мотивов, типов поведения.

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

Тема 7. Профессиональная этика государственной службы и коммерческой деятельности

Цели: изучить правила этикета в деятельности руководителя, в том числе государственной и муниципальной службы, роль руководителя в становлении коллектива и особенности коллективов на государственной и муниципальной службе, типы взаимоотношений в коллективе и роль руководителя, в том числе государственной и муниципальной службы.

Учебные вопросы:

1. Правила этикета в деятельности руководителя.
2. Роль руководителя в становлении коллектива.
3. Типы взаимоотношений в коллективе и роль руководителя.

Методические рекомендации по изучению темы

Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил.

Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

Этикет — важнейшая сторона морали профессионального поведения руководителя. Знание его — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать.

Знание этикета, культура поведения — вот ключевые условия для успешной работы в любой организации.

От знания этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека.

Так было в Древнем Египте, Китае, Риме, Золотой Орде.

Нарушение этикета приводило к вражде между племенами, народами и даже к войнам.

Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции. Например, разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению.

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет.

Наибольший интерес представляет в этом отношении *этикет руководителя*.

Классическая теория представляет руководителя как лицо, наделенное магическими способностями, в том числе умением руководить коллективом.

Чтобы руководить, необходимо обладать соответствующими *личными качествами*, в том числе знать правила этикета и умело использовать в своей руководящей деятельности.

В настоящее время руководитель встречает у своих подчиненных меньше покорности, чем прежде. Все чаще говорят о *кризисе власти*, который охватил как армию, так и школу, как семью, так и производство.

Раньше способы управления долгое время оставались неизменными, так как общество было стабильно. Старая модель потеряла свою былую силу. Мы больше не знаем, как поступать. Поэтому очень важно выработать *новые модели поведения*, которые позволили бы руководителю успешно осуществлять управление в условиях нашего изменчивого общества.

Литература, а также философская психология и добрая часть экспериментальной психологии пытались представить руководителя в свете его индивидуальных черт. Руководитель должен обладать особыми качествами, которые делают его способным управлять.

Вот, например, некоторые из них в представлении различных авторов:

- ✓ Искусство убеждения, импозантность, благородство, любовь к риску.
- ✓ Энтузиазм, знание подчиненных, решительность, предприимчивость, дисциплинированность и беспристрастность.
- ✓ Смелость, воля, гибкость ума, неподкупность.
- ✓ Честность, беспристрастность, справедливость, искренность.
- ✓ Хладнокровие.
- ✓ Молчаливость, умение сохранять дистанцию и т. д.

Эти качества, эти черты, являются не только субъективными, но еще и абстрактными.

Пример таких знаменитых руководителей, как Цезарь, Наполеон, Гитлер, королева Виктория или же Александр Македонский, показывает *абсурдность утверждения, что руководителем может быть только справедливый, уравновешенный, обладающий чувством юмора и т.д. человек.*

Несомненно огромную роль в формировании авторитета играет и этикет.

Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической.

Первая сторона — это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д.

Вторая сторона — эстетическая — свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения.

Кроме правил культурного поведения существует еще и профессиональный этикет.

В практике деловых отношений всегда есть какие-то *стандартные ситуации*, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил и составляет этикет делового общения, который важен для руководителя.

Этикет деловых отношений определяется, в частности, как свод правил поведения, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Этикет руководителя — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Не всегда легко давалось освоение этих правил, поэтому руководители от "от сохи" нередко отзывались о них не очень лестно: "Зачем мне все это?". Можно следовать и данному принципу. Однако чтобы в коллективе установились прочные деловые отношения, если вы хотите установить прочные, чтобы авторитет руководителя был достаточно высоким, то знание делового этикета просто обязательно.

Прежде всего следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Социальная роль,

которую играет тот или иной человек, не должна быть самодавяющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на подчиненного.

Культурный руководитель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение.

Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры руководителя.

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Всегда необходимо помнить о чувстве меры.

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера.

Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют.

Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Ведь не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми — признак респектабельности, воспитанности, уверенности в себе, которые важны для руководителя.

Эффективность работы коллектива, его способность решать поставленные задачи во многом зависит от морально-психологического климата, а также от господствующего в группе "настроения" сотрудников, который, при прочих равных условиях, обусловлен, во-первых, качественным составом персонала и, во-вторых, особенностями неформальных отношений между руководителем и подчиненным.

Научные исследования и обобщение опыта практической работы свидетельствуют о том, что наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента.

К типичным ошибкам руководителя относятся случаи, когда:

- руководитель не дает конкретных заданий, но постоянно досаждаёт подчиненных большим количеством вопросов общего характера;
- "заиклен" на одной теме в общении с персоналом, например, трудовой дисциплине;
- ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания;
- постоянно проповедует свои замыслы;
- не доверяет своим сотрудникам, злоупотребляет мелочным контролем;
- увлекается бумаготворчеством;
- малодоступен территориально и во времени;
- не имеет готовых решений производственных задач, предлагаемых персоналу.

Темы докладов и рефератов

1. Этика приказов и поручений
2. Правила этикета в деятельности руководителя на госслужбе
3. Роль руководителя в становлении коллектива на госслужбе
4. Функции этикета на государственной службе
5. Особенности взаимодействия бизнеса и государства и их учет в деятельности госслужащего
6. Личностные и профессиональные требования к государственному служащему

Вопросы для самоконтроля

1. Какие бывают правила этикета в деятельности руководителя?
2. Какова роль руководителя в становлении коллектива?
3. Какие Вы знаете типы взаимоотношений в коллективе на госслужбе?
4. Каковы требования к государственным служащим ?
5. Каковы особенности взаимодействия бизнеса и государства и как их учитывают госслужащие?

Контрольные тесты

1. Признание общественным мнением и осознание самими государственными служащими высокой социальной ценности самоотверженного выполнения своего долга. Это определение:

- а) профессионального долга;
- б) справедливости;
- в) профессиональной чести;
- г) все ответы верны.

2. Наука о понятиях и смысле целой системы моральных норм и нравственности, категорий этики, владение которыми необходимо для нравственного развития государственных служащих, глубокое осознание значения служебных действий и личного поведения. Это определения:

- а) философии морали;
- б) социологии общества и личности;
- в) этики государственных и муниципальных служащих;
- г) все ответы неверны.

3. Далее перечислены функции этикета (выделите *неверный* ответ) :

- а) контактоориентирующая
- б) профилактика конфликтов
- в) демонстрация вежливого, уважительного отношения к собеседнику
- г) регулирующая функция.

4. Далее перечислены личные качества руководителя – выберите *лишний* ответ:

- а) самообладание, стрессоустойчивость;
- б) психологическая способность влиять на людей;
- в) не манипулировать людьми;
- г) ответственность, моральная надежность;
- д) внутренняя потребность к саморазвитию;
- е) вера в свои способности и успех.

5. Далее перечислены навыки и способности менеджера эффективно управлять – выберите *лишний* ответ:

- а) способность управлять собой;
- б) быть требовательным, но не оскорблять достоинство

- в) упор на постоянный личный рост;
- г) способность принимать непопулярные, но оправданные по ситуации решения;
- д) навыки и упорство решать проблемы;
- е) способность влиять на окружающих;
- ж) способность обучать и развивать подчиненных.

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

Тема 8. Профессиональное развитие государственных и муниципальных служащих

Цели: изучить особенности и структуру процесса профессионального развития государственных и муниципальных служащих, характеристики их профессионального развития, особенности профессии, возможности карьерного роста, роль переобучения, повышения квалификации и переквалификации, роль стажировок.

Учебные вопросы:

1. Понятие и структура процесса профессионального развития.
2. Структура профессии государственных и муниципальных служащих.
3. Карьера как способ профессионального развития государственных и муниципальных служащих.
4. Стадии профессионального развития государственных и муниципальных служащих.

Методические рекомендации по изучению темы

Нравственные требования, предъявляемые к государственным служащим можно разделить на 4 группы:

1. Эта группа требований связана с наличием у чиновников властных и распорядительных полномочий. Требования к служащим, находящимся на уровне, где принимаются решения, переходят в этику управления (решительность, профессионализм, способность к лидерству и т.д.);

2. Исполнительская дисциплина. В основе этого требования лежит тот факт, что от государственного служащего порой зависит и жизнь человека, так как в профессиональную функцию чиновников входит оформление документов на человека с момента его рождения. Дисциплинированность, внимательность, исполнительность, пунктуальность, педантичность и законопослушность – эти качества характеризуют исполнительскую дисциплину;

3. Такие качества, которые определяются тем, что сегодня в структуре профессиональной деятельности чиновников возрастает объём общения. Здесь важно то, что общение не только возрастает количественно, но и становится более разнообразным, разнохарактерным. В это общение включаются новые слои населения, которые различаются интересами, социальным статусом, уровнем доходов и т. д. Чиновнику должны быть присущи такие качества как коммуникативность, открытость, уважение к чужой точке зрения, умение слушать и слышать, сдержанность, тактичность, воспитанность, владение словом, умение себя подать;

4. Качества, объясняемые «Эффектом аквариума». Это особое положение государственного служащего в обществе: к нему приковано обострённое внимание людей (даже к личной его жизни). Из этого следует, что

государственная служба – это не только профессия, но и образ жизни. Сдержанность, аскетизм, ощущение ответственности за отступление от стандартов, личное поведение – это те качества чиновника, которые отвечают за то, какое мнение сложится у населения о государстве.

При практическом применении понятия и принципы профессиональной этики государственной службы обретают форму этических требований. Из них основные, которые должны предъявляться к государственному служащему как при поступлении на государственную службу, так и при исполнении государственно-служебных полномочий:

Приверженность высшим нравственным принципам, верность государству;

Государственный служащий должен ставить государственные интересы выше индивидуальных, частных интересов, целей и задач политических партий, других общественных объединений;

Соблюдение принципов государственной службы;

Постоянная готовность выступить на защиту Конституции, федеральных законов и законов субъектов федерации, никогда не нарушать положений принятой присяги на верность государству и не отказываться от законных требований по государственной должности;

Честная служба государству;

Стремление найти и использовать наиболее эффективные и экономичные способы выполнения государственных задач и функций;

Отсутствие в деятельности государственного служащего элементов дискриминации одних субъектов, с одной стороны, предоставления особых благ и привилегий другим субъектам, за особое вознаграждение или без него, с другой;

Никогда не принимать для себя и членов своей семьи никаких благ и преимуществ, используя при этом свои служебные полномочия;

Не делать никаких личных обещаний, связанных с обязанностями государственной службы;

Никогда не использовать никакую информацию, полученную конфиденциально во время исполнения своих должностных обязанностей, как средство получения личной выгоды;

Не заниматься предпринимательской деятельностью;

Разоблачать коррупцию и постоянно бороться с ней в государственных органах;

Соблюдать деловой режим и корректность общения с гражданами и коллегами;

Стремиться создавать деловой имидж государственного служащего;

Не высказывать публично своего личного мнения о действующих политических деятелях;

Избегать злоупотребления служебным положением, корыстной или иной личной заинтересованности;

В общении с гражданами, как при исполнении своих полномочий, так и во внеслужебных отношениях соблюдать общепринятые правила поведения; вести себя с достоинством; демонстрировать вежливое корректное обращение, беспристрастность, принципиальность, стремление глубоко разобраться в существе вопроса, умение выслушать и понять другую позицию; равное отношение ко всем гражданам и юридическим лицам; взвешенность высказываемых суждений и принимаемых управленческих решений.

Проступком, позорящим честь и достоинство государственного служащего, может признаваться такое действие или бездействие, которое, хотя и не является преступным, но по своему характеру несовместимо с высоким званием государственного служащего и делает невозможным дальнейшее выполнение им своих служебных полномочий: грубое нарушение общепринятых норм и правил поведения, умаляющее авторитет государственной службы; умышленные нарушения закона; недобросовестность, повлёкшая существенные негативные последствия; систематические действия или бездействие, свидетельствующие о преднамеренном нарушении государственным служащим данной им присяги

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УМЕНИЯ И НАВЫКИ

В отечественной практике используются две основные группы компетенций, необходимых человеку для профессионального развития:

1. Специальные компетенции – те умения и навыки, которые связаны с областью профессиональной деятельности. Например, финансовый директор должен уметь анализировать балансовый отчет, а руководитель группы программистов должен владеть важнейшими языками программирования.

2. Базовые компетенции – группа компетенций, которая основывается на интеллектуальных, коммуникативных, эмоциональных и волевых качествах человека.

Чем выше должностной уровень государственного служащего, тем большее значение имеют базовые компетенции:

личностные качества

интеллект

эмоциональный интеллект

умение воздействовать на людей (коммуникативность)

В современных условиях существенно меняется содержание понятия «профессия».

На первый план выступает не готовый набор профессиональных навыков, а способность человека «расти» в профессии, умение анализировать свой профессиональный уровень, «конструировать» четкие навыки, обнаруживать и осваивать новые знания и профессиональные зоны в соответствии с меняющимися требованиями рыночной ситуации.

В таком понимании проявляется представление о процессе развития как качественном переходе от низшего к высшему; от свернутого к развернутому, раскрытому, в целом из одного состояния в другое, совершенное.

Поскольку все чаще профессиональная деятельность не может быть описана как жесткая система задач, функций, ролей, и все более становится неопределенной, от профессионала требуется гибкое поведение, важным становится не навык, а способность к включению имеющихся знаний и умений в структуру актуальной деятельности, осознание потребности в формировании новых компетенций, то есть профессионального развития.

Для современной государственной и муниципальной службы можно говорить, по крайней мере, о восьми типах карьеры, которые в значительной мере определяют организационное поведение служащих: традиционная (линейная) карьера, Последовательно-кризисный тип карьеры, Прагматичный (структурный) тип, Эволюционный тип, Преобразующий тип, «Отбывающий» тип, Авантюрная и Суперавантюрная карьера .

Темы докладов и рефератов

7. Карьера как способ профессионального развития государственных и муниципальных служащих
8. Служебная тактика при построении карьеры госслужащего
9. Содержание карьерного роста госслужащего
10. Роль имиджа в деловых коммуникациях на госслужбе
11. Управление имиджем государственных и муниципальных служащих

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы этапы, характеризующие состояние компетентности служащего.
2. Назовите цели и задачи системы управления карьерой служащих.
3. Перечислите формы профессионально-квалификационного продвижения служащих.
4. Что входит в содержание карьерного роста служащего
5. Перечислите факторы формирования имиджа.
6. Назовите направления и этапы формирования имиджа.
7. Какие Вы знаете технологии и антитехнологии создания имиджа.
8. Что подразумевается под управлением имиджем?

Контрольные тесты

1. На какие этапы принято делить процесс деловых переговоров:
 - а) вводный, организационный, технический;
 - б) встреча, малый разговор, основной разговор, прощание;
 - в) подготовительный, протокольный, опросный, этап принятия решения;
 - г) ознакомительный, информационный, коммуникационный, заключительный.
2. В повестке дня указываются – выберите *лишний* ответ:
 - а) тема и цель совещания;
 - б) перечень вопросов, выносимых на обсуждение, в порядке очередности их рассмотрения и с определением докладчиков;
 - в) время и место проведения совещания;
 - г) план действий по выполнению принятых решений.
3. Руководитель в ходе совещания должен выполнять следующие задачи – выделите *неверный* ответ:
 - а) вовремя начать совещание
 - б) организовать дискуссию и не вмешиваться в нее;
 - в) пресекать некорректное поведение участников совещания и смягчать напряженные ситуации;
 - г) обобщать выступления и четко формулировать выводы.
4. Далее перечислены основные трудности переговоров – выделите *неправильный* ответ:
 - а) нежелание слушать своих подчинённых и подтверждать ценность их мнения;
 - б) утрата инициативы и пассивное оборонительное поведение ответ на целевое поведение контрагента, другими словами, когда другая сторона перехватывает инициативу и начинает вовлекать в собственную игру;
 - в) ригидность — фиксация на главной цели и утрата гибкости в решении возникающих спорных вопросов, за этим понятием скрывается целый «букет» вредных психологических установок;
 - г) неспособность контролировать соподчиненные цели в ходе переговоров, например, когда один вариант отвечает трем параметрам (престижность,

качество, близость к центру) из пяти предусмотренных, а второй — двум (цена, безопасность сделки).

5. О какой модели взаимодействия власти и бизнеса идет речь – выделите верный ответ.

Предполагает компенсации затрат бизнеса на реализацию социальных программ и проектов за счет определенного доступа для бизнеса к контролируемым властью ресурсам. Эта модель предполагает возможность торга вокруг условий поддержки бизнесом социальных программ и проектов власти.

- а) Модель «невмешательства» власти
- б) Модель «заботы»
- в) Модель «патронажа»
- г) Модель компромисса.

Литература: основная [1, 2, 3, 4], дополнительная [5, 6],

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Экзамен является формой итогового контроля успеваемости курсантов (слушателей). Он проводится в объеме рабочих программ по дисциплине.

Цель экзамена - выявить и оценить теоретические знания, практические умения и навыки курсантов (студентов) за полный курс или часть (раздел) дисциплины.

Экзамен по дисциплине проводится согласно Положению о зачетах и экзаменах Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

Вопросы к экзамену

1. Понятие деловых коммуникаций.
2. Аспекты практического применения науки «Деловые коммуникации».
3. Содержание предметной области науки «Деловые коммуникации».
4. Определение объекта науки «Деловые коммуникации».
5. Технологии деловых коммуникаций.
6. Системная модель технологий деловых коммуникаций.
7. Перцептивно-когнитивные технологии деловых коммуникаций.
8. Перцептивно-когнитивные технологии деловых коммуникаций.
9. Сущность и содержание профессиональной этики.
10. Виды профессиональной этики.
11. Особенности этики государственной и муниципальной службы.
12. Мораль как предмет изучения этики.
13. Сравнительный анализ понятий «этика» и «этикет».
14. Основные элементы делового этикета государственных и муниципальных служащих.
15. Этикет в культуре внешности.
16. Правила поведения в общественных местах.
17. Этикет служебной деятельности.
18. Столовый этикет.
19. Этикет деловых приемов.
20. Правила поведения на фуршетах.
21. Национальные особенности деловых коммуникаций. Национальные особенности невербального общения.
22. Речевая культура делового разговора.
23. Логическая культура делового разговора.
24. Психологическая культура делового разговора.
25. Факторы эффективных деловых коммуникаций.
26. Психологические приемы деловых коммуникаций.
27. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
28. Барьеры восприятия.
29. Мотивация в деловой коммуникации.
30. Этикет в управленческой деятельности.
31. Этика приказов и поручений.
32. Функции этикета на государственной службе.
33. Взаимодействие общества, власти и бизнеса.
34. Функции этикета на государственной службе.
35. Профессиональное развитие государственных и муниципальных слу-

жащих как процесс.

36.Методики определения карьерных мотиваций.

37.Карьерная стратегия и служебная тактика.

38.Анализ и проектирование профессионального развития государственных и муниципальных служащих.

39.Имидж государственного служащего

40.Технологии формирования имиджа государственного служащего.

Информационное обеспечение дисциплины

Мультимедийные презентации в среде MicrosoftPowerPoint по темам:

Тема 1. Понятие деловых коммуникаций.

Тема 2. Технологии деловых коммуникаций как ключевой компонент деловой практики.

Тема 3. Сущность и содержание профессиональной этики.

Тема 4 Основные элементы делового этикета государственных и муниципальных служащих.

Тема 5. Понятие и типы деловых культур.

Тема 6. Факторы эффективных деловых коммуникаций

Тема 7. Этикет в управленческой деятельности

Тема 8. Профессиональное развитие государственных и муниципальных служащих как процесс

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	10
Тема 1.....	10
Тема 2.....	15
Тема 3.....	18
Тема 4.....	22
Тема 5.....	26
Тема 6.....	29
Тема 7.....	34
Тема 8.....	38
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ.....	43