Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация

**«УРАЛЬСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

**Комплект контрольно-оценочных средств**

**по учебной дисциплине**

**«Этика и психология профессиональной деятельности »**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности

«Право и организация социального обеспечения», базовой подготовки

Екатеринбург, 2014

Комплект контрольно-оценочных средств разработан для специальности «Право и организация социального обеспечения», базовой подготовки, по программе учебной дисциплины «**Этика и психология профессиональной деятельности**»

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО цикловой комиссией юридических дисциплин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В.Чупраковаот «18» октября 2014г. | УТВЕРЖДАЮЗаместитель директора по учебной работе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Б. Чмель«30» октября 2014 г. |

Организация-разработчик: АН ПОО «Уральский промышленно-экономический техникум»

Разработчик: **Зырянова М.В.**, преподаватель АН ПОО «Уральский промышленно-экономический техникум»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств дисциплины *«***Этика и психология профессиональной деятельности***»* пройдена.

Эксперт:

Методист АН ПОО «Уральский промышленно-экономический техникум»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Ю. Иванова

# Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

 В результате освоения учебной дисциплины «**Этика и психология профессиональной деятельности**» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности «Право и организация социального обеспечения», базовой подготовки следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

Юрист по специальности «Право и организация социального обеспечения»
базовой подготовки должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

 ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь**:

- применять приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

 В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;

- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

# 2 КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

 ***«Этика делового общения и общество»***

***Контрольные вопросы:***

1. *Раскройте понятие «этика деловых отношений».*
2. *Соблюдение каких этических принципов Вы считаете наиболее важными для развития деловых отношений в современных условиях?*
3. *Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания в современном обществе к этической стороне деловых отношений?*
4. *Выделите этические проблемы на макроуровне и микроуровне деловых отношений*.

**Тест «Насколько этично Ваше поведение на работе?»**

*Цель данного теста – выявить установки на соблюдение служебной этики.*

Определите для себя, как часто Вы совершаете, совершали или будете совершать в будущем указанные поступки. Количество баллов, соответствующее ответам: «часто» - 4, «время от времени» - 3, «редко» - 2, «никогда» - 1.

**Опросник**

*Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:*

1. я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
2. я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
3. я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить за весь рабочий день;
4. я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это неправда), чтобы получить лишний выходной;
5. я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров;
6. я занимаюсь своими личными делами во время работы;
7. я использую ксерокс в офисе в своих личных целях;
8. я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю;
9. я уношу домой часть продукции, производимой компанией;
10. я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спросу;
11. я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых, по правде говоря, не было;
12. я использую служебную машину в своих личных целях;
13. я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании;
14. я приглашаю своего друга в какую-либо поездку и записываю это на счет компании;
15. я принимаю подарки от поставщиков или клиентов за оказанные им мною услуги.

**Обработка и интерпретация результатов:** Подсчитайте количество баллов. У Вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме. Поскольку все утверждения и высказывания были неэтичными, то чем меньше очков Вы набрали, тем более этично Ваше поведение на работе.

В странах Запада трудовая этика по сравнению с Россией имеет глубокие отличия, и ее показатели в тесте существенно выше. Уровень трудовой этики в современной России применительно к молодежи таков:

**до 30 баллов** — высокий уровень;

**30 - 38 баллов** — средний уровень;

**свыше 38 баллов** — низкий уровень.

***Тема «Этикет в деловом общении»***

**Практическое задание: Тест «Знакомы ли Вы с правилами хорошего тона»**

 *Цель – проверить знание правил хорошего тона.*

Выберите один из вариантов.

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?

а) развернете и положите на колени;

б) заткнете за воротник.

1. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?

а) теми, что лежат дальше от тарелки;

б) теми, что лежат ближе к тарелке.

1. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому их них он должен уделять преимущественное внимание?

а) той, что сидит слева от него;

б) той, что сидит справа.

1. Вам подали второе блюдо:

а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;

б) постепенно отрезать мелкие кусочки.

1. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?

а) да;

б) нет.

1. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:

а) Вы сами потянетесь за ним;

б) попросите передать его Вам.

1. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:

а) да;

б) нет.

1. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:

а) не объясняя причин;

б) объясните причину отказа.

1. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:

а) вилкой;

б) рукой.

1. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:

а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;

б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.

**Обработка результатов:**

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **Номер вопроса** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| а | 5 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 |
| б | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 |

**Интерпретация результатов:**

45-50 баллов - отлично;

35-40 - хорошо;

25-30 - удовлетворительно;

0-20 баллов - плохо.

**Тест «Деловой этикет в общении с иностранными партнерами»**

1. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

а) традиции и обычаи;

б) климат;

в) черты национального характера;

г) форма государственного и политического устройства.

1. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?

а) вежливость;

б) эмоциональность;

в) законопослушность;

г) деловитость.

1. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?

а) личные связи;

б) черты национального характера;

в) пунктуальность;

г) процедура знакомства.

1. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?

а) неформальная форма одежды на переговорах;

б) национальные элементы в одежде;

в) одежда высокого качества из натурального материала;

г) яркие, броские тона в одежде.

1. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?

а) Frau Doktor;

б) Gnadiges Fraulein;

в) Gnadige Frau;

г) Fraulein.

1. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?

а) низкий поклон;

б) рукопожатие;

в) похлопывание по плечу;

г) объятия.

1. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?

а) согласие;

б) отказ;

в) указание на то, что мысль собеседника понятна;

г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

1. Что не является характерной чертой американского делового этикета?

а) утилитаризм;

б) почитание традиций;

в) пренебрежение к мелочам;

г) ясность и простота в общении.

1. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?

а) по имени;

б) по фамилии;

в) по должности;

г) по фамилии и имени.

1. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?

а) национальными традициями;

б) темпераментом;

в) религиозными верованиями;

г) эмоциональностью.

1. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?

а) суббота, воскресенье;

б) воскресенье, понедельник;

в) пятница, суббота;

г) четверг, пятница.

1. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

а) национальной безопасности;

б) политики и религии;

в) культуры и искусства;

г) семьи и брака.

1. Выберете правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

а) беседа за чаем с пирожными;

б) обеденный перерыв;

в) договоренность о подписании контракта;

г) выражение недоверия участникам переговоров.

1. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

а) телефонный звонок во время беседы;

б) предложение выпить чашку кофе;

в) вопросы о здоровье;

г) подача к кофе прохладительных напитков.

1. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

а) на осенний период;

б) на зимний период;

в) на летний период;

г) на весенний период.

**Обработка результатов:**

Сопоставьте свои ответы с правильными (+).

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **Номер вопроса** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| а | - | - | + | - | - | + | - | - | + | - | - | - | + | - | - |
| б | + | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | - |
| в | - | - | - | + | - | - | + | - | - | + | - | - | - | - | + |
| г | - | + | - | - | + | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |

Тема « Манипуляции в деловых отношениях»

**Тест «Манипулятор»**

 *Кто ударил первым –*

*ударил дважды. (Р. Гальегос)*

*Цель данного теста - определение степени «макиавеллизма» как одного из качеств человека, претендующего на звание «лидер». Никколо Макиавелли, живший в XVI веке, - автор одного из самых «черных» лозунгов в истории человечества - «Цель оправдывает средства». Люди с высокой степенью «макиавеллизма» оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми.*

 В зависимости от степени Вашего согласия с каждым из десяти, имеющихся в тесте, утверждений выберите один из пяти вариантов ответа:

а) не согласен полностью;

б) не согласен частично;

в) отношусь нейтрально;

г) согласен частично;

д) согласен полностью.

**Утверждения:**

1. Большинство людей в основном добрые и хорошие.
2. Человеку необходимо предпринимать какие-то действия только в случае его полной уверенности в моральном праве на эти действия.
3. Не может быть никаких аргументов в оправдание того, чтобы говорить кому-то неправду.
4. Когда Вы просите кого-нибудь сделать что-то для Вас, не лучше ли сказать ему о реальных причинах Вашей потребности, нежели выдумывать более весомые?
5. Самый лучший способ управлять людьми - это говорить им то, что они желают слышать.
6. Каждый человек, который доверяет кому-то, кроме себя, навлекает на себя опасность (проблемы, неприятности).
7. Продвигаться вперед трудно без «срезания углов».
8. Нужно считать, что все люди имеют склонность к пороку, который все равно когда-нибудь проявится.
9. Многие люди с большей легкостью забывают о смерти родителей, чем о потере своей собственности.
10. Вообще говоря, люди не будут упорно работать, если их не заставить.

**Обработка результатов:**

Сравните выбранные Вами варианты ответов с «ключом» и суммируйте полученные баллы. Полученную сумму разделите на 50 и результат умножьте на 100 процентов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **Номера утверждений** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| а | *5* | *5* | *5* | *5* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| б | *4* | *4* | *4* | *4* | *2* | *2* | *2* | *2* | *2* | *2* |
| в | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* |
| г | *2* | *2* | *2* | *2* | *4* | *4* | *4* | *4* | *4* | *4* |
| д | *1* | *1* | *1* | *1* | *5* | *5* | *5* | *5* | *5* | *5* |

**Интерпретация результатов и психотехнические упражнения:**

**От 50% до 100%** - высокая степень «макиавеллизма». Чем ближе полученный результат к 100%, тем выше степень «макиавеллизма». Такие люди оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми.

**Упражнение «Подарок души»:** У Вас все получается так, как Вы задумываете, иногда это напоминает работу хорошо отлаженной машины. Но при этом своей расчетливостью и решительностью Вы часто отталкиваете людей, забываете о них. Постарайтесь регулярно играть роль, например Красной шапочки, которая не забывала о своей бабушке. Вспоминайте, что рядом с Вами живые люди, а не схемы и средства для достижения цели. Дарите часть своей души, своего драгоценного времени своим близким и друзьям, если сможете, то и просто знакомым.

**От 25% до 50%** - нормальная степень «макиавеллизма». Такие люди умеют получать необходимый результат, используя свои деловые качества, и душевно общаться с окружающими.

**Упражнение «Прививка душевности»:** Начиная и заканчивая любое дело, говорите себе: «Я помню вас, люди». Пусть эти слова станут для Вас своеобразным паролем, который разрешает доступ к практическим делам. И одновременно эти же слова станут для Вас постоянно действующей прививкой, помогающей не «заболеть макиавеллизмом» в более тяжелой степени.

**От 0% до 25% -** низкая степень «макиавеллизма». Чем ближе полученный результат к 0, тем ниже у Вас степень «макиавеллизма». Люди с низкой степенью «макиавеллизма» - это «хорошие парни», которым доброта не дает манипулировать другими.

**Упражнение «Деловой стиль»:** Вам нужно научиться выдерживать деловой стиль в отношениях с людьми, особенно в тех случаях, когда от этого зависит Ваше благополучие или сказывается на Вашей семье, друзьях. Будьте требовательны, не обращайте внимания на то, что в очередной раз пытаются «растрогать» Вашу душу, взывают к Вашей доброте и отзывчивости. Скажите себе: «Дело - есть дело, а личные отношения оставим на потом». Конечно, кому-то этот стиль отношений может не понравиться, но будьте предельно деловым и строгим. Со временем Вы научитесь в нужный момент включать этот деловой стиль, и отключать его, когда дела закончены.

**Тест «Диагностика способности к сопереживанию (эмпатии)»**

 Прочитайте приведенные утверждения, и, ориентируясь на то, как Вы себя ведете в подобных ситуациях, выразите свое согласие «+» или несогласие «-».

1. Меня огорчает, когда я вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.
3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.
5. Когда кто-то рядом, я начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.
8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.
9. Я сильно волнуюсь, когда должен сообщить людям неприятное для них известие.
10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.
11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.
12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.
14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.
15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.
16. Когда я вижу плачущего человека, то сам расстраиваюсь.
17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым.
18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т. п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.
19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то сержусь.
20. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг волнуются.
21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я постараюсь перевести разговор на другие темы.
22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.
23. Чужой смех меня не заражает.
24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.
25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.
26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.
31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
32. Я не могу оставаться равнодушным к любому волнению вокруг.
33. Маленькие дети плачут без причины.

 **Обработка и интерпретация результатов:** Сопоставьте свои ответы с ключом(табл. 1) и подсчитайте количество совпадений.

*Таблица 1*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Номера утверждений** |
| **Согласен «+»** | *1* | *5* | *7* | *8* | *9* | *10* | *12* | *14* | *16* | *17* | *18* | *19* | *25* | *26* | *27* | *29* | *31* |
| **Не согласен «-»** | *2* | *3* | *4* | *6* | *11* | *13* | *15* | *20* | *21* | *22* | *23* | *24* | *28* | *30* | *32* | *33* |  |

Полученное общее количество совпадений (сумму баллов) проанализируйте, сравнив свой результат с показателями, представленными в табл.2.

*Таблица 2*

Уровень эмпатических тенденций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пол** | **Высокий** | **Средний** | **Низкий** | **Очень низкий** |
| **Мужчины** | *33-26* | *25- 17* | *16-8* | *7-0* |
| **Женщины** | *33-30* | *29-23* | *22- 17* | *16-0* |

 Обратите внимание на то, что уровень эмпатических тенденций в среднем выше у представительниц женского пола. Вероятно, это связано с влиянием культурных особенностей, ожиданий и стереотипов, проявляющихся в поощрении большей чуткости, отзывчивости у женщин и большей сдержанности, невозмутимости у мужчин.

 ***«Этикет дистанционного общения»***

**Тест «Телефонные разговоры»**

 Телефонные разговоры - одна из важнейших форм коммуникаций. Не только руководители, но и многие сотрудники затрачивают на них большое количество времени. От умения правильно вести деловые разговоры по телефону во многом зависит успех коммуникаций, имидж работника и всей организации.

 *Инструкция:* Перед Вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее знаком «+», а если отрицательное - знаком «-».

**Опросник**

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк "Русь". У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь Вам?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк "Русь"».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»
10. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?»
11. «Так, кого Вы ждете?»
12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».
14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».
15. «Расскажите, как это случилось».
16. «Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?»
17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».
18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»
19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».
20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».
21. «Извините за задержку. Унас все заняты, поэтому никто не берет трубку».
22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».
23. «Здравствуйте, банк "Русь", у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».
24. «Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»
25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

 **Обработка результатов:** Используя «ключ» теста, подсчитайте количество несовпадений с Вашими ответами.

|  |  |
| --- | --- |
| **варианты ответов** | **номера вопросов** |
| + | *1* |  | *3* | *4* |  |  |  |  | *9* | *10* |  |  |  |
| - |  | *2* |  |  | *5* | *6* | *7* | *8* |  |  | *11* | *12* | *13* |
| **варианты ответов** | **номера вопросов** |
| + | *14* |  | *16* |  | *18* |  |  |  |  | *23* |  | *25* |
| - |  | *15* |  | *17* |  | *19* | *20* | *21* | *22* |  | *24* |  |

 **Интерпретация результатов:** Если выявлено более трех несовпадений, то это означает, что с искусством ведения телефонных переговоров у данного лица дела обстоят не совсем благополучно. Прежде чем допускать такого работника до телефона, он должен пройти специальный тренинг.

 **«Составление резюме»**

 *Цель задания – научиться составлять резюме, одна из форм которого выглядит следующим образом:*

Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон

|  |  |
| --- | --- |
| Личные сведения | Дата и место рожденияСемейное положение |
| Цель | Описание искомой должности или работы |
| Образование  | Перечисление учебных мест, включающее даты, названия учебных заведений, специальностей, полученных документов |
| Опыт работы  | Перечисление работ в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы, включающее дату, место работы, занимаемую должность, функции, достижения |
| Дополнительные сведения | Достижения, знания и навыки, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, общественная работа, хобби, личные качества |

Дата составления резюме

Подпись

**Тема «Публичное выступление»**

**: Критерии оценки устного выступления**

 Цель задания - оценка студентами выступления своего товарища по следующим критериям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Первое впечатление благоприятное | 5 4 3 2 1 | впечатление неблагоприятное |
| 2 | Начало привлекает внимание | 5 4 3 2 1 | внимания не привлекает |
| 3 | Соответствие речи особенностям аудитории (собеседника): ясна, понятна, доходчива | 5 4 3 2 1 | речь не соответствует особенностям аудитории |
| 4 | Выразительность выступления | 5 4 3 2 1 | выступление невыразительно |
| 5 | Убедительность высказываний | 5 4 3 2 1 | высказывания неубедительны |
| 6 | Логичность, аргументированность | 5 4 3 2 1 | отсутствие логики |
| 7 | Правильность речи | 5 4 3 2 1 | речь неправильная, с ошибками |
| 8 | Владение материалом | 5 4 3 2 1 | материалом не владеет |
| 9 | Контакт с аудиторией | 5 4 3 2 1 | контакт отсутствует |
| 10 | Личная убежденность | 5 4 3 2 1 | отсутствие убежденности |
| 11 | Правильность реагирования на вопросы и реплики | 5 4 3 2 1 | реагирует неправильно |
| 12 | Проявление индивидуальности в выступлении | 5 4 3 2 1 | индивидуальности не проявляет |
| 13 | Непринужденность, свобода, естественность поведения | 5 4 3 2 1 | скованность, напряженность |
| 14 | Лаконичность выступления | 5 4 3 2 1 | выступление затянуто |
| 15 | Тактичность, внимание к аудитории (собеседнику) | 5 4 3 2 1 | отсутствие такта и внимания |
| 16 | Доброжелательность | 5 4 3 2 1 | сухость, официальность |
| 17 | Проявление качеств лидера | 5 4 3 2 1 | качеств лидера не проявляет |
| 18 | Яркое заключение | 5 4 3 2 1 | заключение слабое |
| 19 | Выступление запоминается | 5 4 3 2 1 | выступление не запоминается |

**Интерпретация результатов:**

**95-77 баллов** - отличный результат. Ваше выступление выше всяких похвал.

**76-58 баллов** - хорошо. У Вас высокий уровень подачи материала.

**57-39 баллов** - удовлетворительно. Вам необходимо работать над собой.

**38-19 баллов** - Ваше выступление - это провал.

**Практическое задание №2: Упражнения для подготовки к выступлению**

 *Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.*

 *Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их:*

- Необходимо отметить о расходе средств.

- Он многое сделал для повышения природного дарования.

- Все интересовались о результатах переговоров.

- Это говорит за то, что вопрос злободневный.

- Важно отметить о росте доходов.

- Я не в курсе дел по этому вопросу.

- Форма в искусстве имеет большую роль.

- Эта фирма давно стремится получить первую скрипку в деловом мире.

- Сейчас это не играет никакого значения.

- Зал был переполнен до отказа.

- Подготовка кадров будет иметь особое значение в свете решений сегодняшнего дня.

 *Прочитайте предложения. Обратите внимание на правильное произнесение числительных:*

1. Этот концерн объединяет около 54 фирм.
2. Банк продолжает подписку на акции по номинальной стоимости до: 1000 руб., 5000, 10 000, 100 000, 500 000, 1 млн. руб. Для валютных платежей - соответственно до: 100, 500, 1000, 10 000, 50 000 долларов США.
3. Ускоренную приватизацию поддерживают 43,7% опрошенных, не поддерживают - около 34,2%, затрудняются ответить - около 22,1%. Либерализацию цен поддерживают около 25,8%, не поддерживают - около 56,1%, затрудняются ответить - около 16,1%.
4. В 1993 г. на Нижневартовской бирже было продано до 18 - 20 млн. т нефти, около 300—350 тыс. кубических метров леса. Стоимость брокерского места оценивается до 1200 тыс. рублей.
5. По заключенному договору СП обязалось заплатить более 436 тыс. руб. Ремонт помещения обошелся СП около 1639 тыс. руб.
6. Участок земли размером 10 215 квадратных метров был продан за 52 800 тыс. рублей.
7. Бой продолжается с 867 бойцами.

 *Составьте прилагательные из цифровых значений:*

250, 250 000, 350, 156 млрд. 1 сотня, 40 рублей, 104%, 42 градуса, 12 баллов, 656 км, 1,5 лет, 90 лет, 1,5%, 1 830 000.

Тема «Переговорный процесс с деловыми партнерами»

 **«Как Вы ведете переговоры?»**

 *Цель задания – определение эффективности ведения переговоров.*

Осуществляете ли Вы следующие действия при подготовке и ведении переговоров?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Часто** | **Редко** |
| 1 | Имеете ли Вы под рукой все необходимые документы? |  |  |
| 2 | Всегда ли Вы спокойны перед переговорами и в ходе их проведения? |  |  |
| 3 | Согласуете ли Вы предлагаемое мероприятие с партнером? |  |  |
| 4 | Используете ли Вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции? |  |  |
| 5 | Часто ли Вы обращаетесь к партнеру по имени? |  |  |
| 6 | Пользуетесь ли короткими предложениями для изложения своей позиции? |  |  |
| 7 | Позволяете ли Вы партнеру полностью изложить свою позицию? |  |  |
| 8 | Показываете ли Вы выгоды, которые партнер может получить? |  |  |
| 9 | Предлагаете ли Вы конкретные действия? |  |  |
| 10 | Умеете ли Вы внимательно слушать? |  |  |
| 11 | Ставите ли Вы вопросы применительно к сложившейся ситуации? |  |  |
| 12 | Записываете ли наиболее важные пункты переговоров? |  |  |
| 13 | Умеете ли при необходимости хранить молчание в ходе переговоров? |  |  |
| 14 | Можете ли Вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное? |  |  |
| 15 | Поддерживаете ли Вы визуальный контакт с партнером по время переговоров? |  |  |
| 16 | Конструктивно ли Вы подходите к мнению, отличному от Вашего? |  |  |
| 17 | Умеете ли Вы постепенно продвигаться к цели? |  |  |

 **Интерпретация результатов:** Если больше половины Ваших ответов попадут в графу «часто», Вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствует о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе. Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у Вас здравого смысла.

 Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить Вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.

***Тема «Имидж делового человека»***

**Практическое задание: Тест «Оценка имиджа мужчины»**

*Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:*

1. Имеет ли для Вас значение, какое у Вас нижнее белье, какой оно длины и свежести?
2. На свою первую деловую встречу наденете ли Вы яркий галстук?
3. Придает ли большую мужественность Вашему виду обилие волос на переносице?
4. Когда Вы скрещиваете ноги, видно, что у Вас короткие носки?
5. Ваша мать подарила Вам галстук, который Вам не нравится. Вы его носите?
6. Вы покупаете новые костюмы и рубашки только тогда, когда изнашиваются старые?
7. Вы покупаете заранее подобранные друг к другу рубашки и галстуки?
8. В тот день, когда у Вас назначена важная встреча, Вы одеваетесь иначе, чем обычно?
9. Вы надеваете летом под костюм рубашки с короткими рукавами, для того чтобы было прохладнее?
10. Последние десять лет Вы всегда причесываетесь в одном стиле?
11. Вы чистите свою обувь только тогда, когда заметите, что она весьма грязная?
12. Вы пользуетесь одноразовыми ручками?
13. Посмотрите на свои руки и ногти. Как Вы думаете, произведет ли впечатление на Вашего начальника их состояние?
14. Вешаете ли Вы свои костюмы на проволочные вешалки?
15. Если у Вашей рубашки одинарные манжеты с пуговицами, но есть также отверстия для запонок, будете ли Вы носить запонки?
16. Ваши часы частично сделаны из пластика или имеют ярко окрашенные детали?
17. Ваш вес меняется, но Вы все равно носите свой костюм, который плотно на Вас сидит, как напоминание о необходимости следить за калориями?
18. Ваша работа требует постоянных контактов один на один. Принимаете ли Вы особые меры для того, чтобы быть уверенным, что Ваша личная гигиена на высшем уровне?
19. Любите ли Вы носить цветные, яркие носки для того, чтобы выразить свою индивидуальность?

 **Обработка и интерпретация результатов:** За каждый правильный ответ «да» или «нет» поставьте себе один балл. Подсчитайте, сколько баллов Вы набрали.

*Правильные ответы:*

1. Да. Мужчины, у которых заметны детали белья, так же выдают свои секреты и непривлекательны, как и женщины в узких юбках, под которыми выделяется линия трусов.
2. Нет. Деловая встреча требует сдержанного классического облика. Не пытайтесь удивить партнеров остромодным галстуком или самым агрессивным цветом, например, красным. Выберите качественный шелковый с выработкой галстук с едва различимым рисунком и сдержанного цвета, например, синего. (Профессор Том Портер из Оксфордского политехнического института в 1991 г. провел обследование на тему галстуков, которое показало, что большинство директоров по работе с персоналом считают синий цвет наиболее подходящим для деловых интервью.)
3. Нет. Лишние волосы между бровями делают самого аккуратного человека неопрятным. Удалите ненужные волосы, чтобы выглядеть опрятнее.
4. Нет. Итальянцы, французы и японцы считают, что полоска между лодыжкой и голенью — наименее эротичная зона. Убедитесь, что они у Вас закрыты средней длины или длинными, до икр, носками. Англичане и немцы умудряются отвлекать женщин и друг друга каждый раз, когда скрещивают ноги.
5. Нет. Ваш галстук исключительно важен для утверждения индивидуальности, положений и возможностей. Сохраните мамино приобретение для семейной вечеринки.
6. Нет. В Вашем гардеробе должен быть достаточный выбор для того, чтобы дать возможность костюму «отдохнуть» два - три дня между ноской. Когда Вы покупаете костюм, сразу нужно купить две - три рубашки к нему.
7. Нет. Научитесь подбирать цвета, ткани и рисунки самостоятельно. Использование заранее подобранных сочетаний демонстрирует отсутствие творческого подхода.
8. Да и нет. Собираясь на важную встречу, Вы должны решить, что хотите показать, и быть уверенным в том, что костюм, рубашка и галстук правильно подобраны. Но преуспевающий человек хорошо одет каждый день, так что он всегда готов к запланированной или незапланированной встрече.
9. Нет. Если Вы не работаете в тропиках, где нет кондиционера, то рубашки с короткими рукавами подходят только бухгалтерам на пенсии. Летом качественный костюм из прохладной шерсти и рубашка с длинными рукавами из хлопка обеспечат Вам необходимый комфорт.
10. Нет. Без сомнения, Ваши волосы значительно изменились за последние десять лет. И если Вы сохраняете прежний стиль в прическе, то, очевидно, выглядите старше. Пора посетить хорошего стилиста для обновления прически.
11. Нет. Если Вы оставляете грязь на обуви до тех пор, пока она не сотрется, Вы сокращаете срок службы ботинок. Чистите их каждый день сразу, как только сняли (пока они теплые - теплая кожа лучше впитывает чистящие средства).
12. Нет. Одноразовые ручки предназначены для студентов колледжей и временных секретарей. Ваша ручка - важный аксессуар, который должен демонстрировать Ваш успех и стиль.
13. Да. Мужчины обращают очень большое внимание на руки собеседника. Если Вы страстный любитель садоводства или еще чего-то в этом роде, делайте маникюр раз в две недели или научитесь ухаживать за своими руками самостоятельно.
14. Нет. Проволочные вешалки портят линии костюма. Купите крепкие деревянные вешалки, разработанные специально для мужских костюмов.
15. Нет. Избегайте любых усложнений в дизайне. Одинарные манжеты с пуговицами плохо смотрятся с запонками. Носите запонки со специальными двойными манжетами.
16. Нет. Простенькие пластиковые часы подходят для отдыха или игр с малышами. Часы с аппаратом для подводного плавания или с мини-компьютером никого не впечатляют и разрушают элегантность иного профессионального имиджа.
17. Нет. Если Вы носите костюмы «многообещающего размера», то выглядите небрежно и чувствуете себя в нем неудобно. Если Ваша проблема заключается в весе, но Вы не хотите менять или терять свой стиль, купите лучше костюм, который будет Вам по фигуре, даже если Вы располнели - Вы действительно будете выглядеть в нем стройнее.
18. Да. Хорошая личная гигиена - неотъемлемая черта любого профессионала, но, если Вы находитесь в постоянном близком контакте с людьми, это вопрос жизни и смерти. Каждый день надевайте свежевыстиранную рубашку, принимайте душ по утрам и чистите зубы после ленча, а также утром и вечером.
19. Нет. Яркие носки или носки с разнообразными новшествами демонстрируют либо самонадеянность, либо незрелость. В деловой одежде всегда завершайте Ваш костюм простыми темными носками в тон брюкам и ботинкам.

 ***Если Вы набрали от 14 до 19 баллов,***Ваш имидж вполне подобран. Вы знаете, что каждый день должны беспокоиться о том, как произвести хорошее впечатление, и прилагаете к этому необходимые усилия.

 ***Если Вы набрали от 9 до 13 баллов,***Ваш имидж вам надоел. Вы не производите впечатления, необходимого для того, чтобы полностью реализовать свои возможности. Пора пересмотреть деловой имидж и привести его в соответствие с современными требованиями. Изучайте советы по уходу за собой, внешним видом и по использованию аксессуаров, которые, вероятно, являются Вашим слабым местом.

 ***Если Вы набрали менее 9 баллов,***то Ваш нынешний имидж наносит ущерб будущему Вашей карьеры. Очевидно, против своей воли Вы ведете себя непоследовательно и демонстрируете людям, имеющим большое значение для Вас, не то, что следовало бы. Вам нужно начать с самого начала.

**Практическое задание «Внешний облик и стиль мужчины»**

 *Цель задания - определение доминирующего во внешности мужчины типа.*

 Разделившись на группы по 4-5 человек, определите, не сосредотачиваясь на отдельных характеристиках (например, русых волосах), доминирующий тип каждого из членов вашей группы. Необходимо охватить все в целом - комбинацию цвета волос, оттенка кожи и цвета глаз.

***Насыщенный тип***

 У мужчин этого типа темные волосы - черные, каштановые или цвета «соль с перцем», если волосы быстро седеют. Глаза обычно темно-карие или ярко-карие, оттенки кожи варьируются от кремового и желтого до оливкового, коричневого и черного. Они излучают силу. Чтобы хорошо выглядеть, таким мужчинам лучше выбирать костюм интенсивных тонов, самые светлые рубашки и самые яркие галстуки (особенно основной цвет галстука).

 Вам подойдет кипельно белая рубашка. В выборе костюмов лучше избегать светлых, средних и приглушенных цветов, предпочтение отдавать ярким. Галстуки должны быть яркими. Для мужчин с холодными оттенками кожи, т. е. голубоватым, розовым или нейтральным, розовый цвет подходит больше. Для мужчин с насыщенными, но более теплыми оттенками, т. е. бронзовым и оливковым, удачным будет персиковый цвет.

*Рекомендации по созданию гардероба*

*Рубашки:* чисто-белый, холодный голубой, холодный розовый или персиковый, холодный лиловый, цвет мяты.

*Костюмы:* угольно-серый (гладкий или с узором, четким, но не светлым); угольно-коричневый (скорее серый, чем коричневый); темно-синий (гладкий или с мелкими крапинками; с тонкими полосками ярко-синего или красного цвета); темно-оливковый.

*Жакеты, куртки, брюки:* черный, темно-синий, серо-бежевый, цвета красного дерева, оливковый.

*Галстуки, спортивные рубашки, свитера:* чисто-красный, томатный, терракотовый, ржавый, цвета красного дерева, чисто-зеленый цвет, цвет сосны, оливковый, теплый бирюзовый, стальной, чисто-синий, фиолетовый.

#### Светлый тип

 Мужчины светлого типа обычно белокуры - в основном, светлые и очень светлые блондины, с голубыми и зелеными глазами и бледным цветом лица. Эти мужчины должны быть очень внимательными, чтобы не перегрузить себя слишком темными или неопределенными цветами. Светлый тип не терпит никаких коричневых оттенков, кроме розово-коричневого. Постарайтесь достигнуть равновесия между полутонами костюмов и пастельными оттенками рубашек (но не чисто-белыми, которые могут обесцветить Ваше лицо). Ваш гардероб может содержать широкий спектр оттенков, но цвета должны быть чистыми, нежными, а не яркими и вызывающими.

 Для мужчин с холодными оттенками кожи, т.е. розовым или нейтральным, лучше подойдет пастельно-розовый, серо-бежевый. Для мужчин светлого типа с теплыми оттенками кожи: персиковым, цветом слоновой кости или с веснушками - более удачным будет пастельно-персиковый, оттенки верблюжьего бежевого.

*Рекомендации по созданию гардероба*

*Рубашки:* хорошо смотрятся пастельные тона, как гладкие без узора, так и с неяркими полосками на белом фоне, мягкий белый, пастельно-розовый или персиковый, пастельно-голубой, цвет мяты, холодный лиловый, бледно-желтый.

*Костюмы:* подходят как однотонные, так и смешанные с другими оттенками для создания более элегантного вида, который не подавляет, как, например, мог бы сделать ярко-серый; средний угольный, угольно-сине-серый, светло-синий, оловянный.

*Жакеты, куртки, брюки:* подходят однотонные и смешанные с другими цветами, в узоры, например, верблюжий бежевый и угольный; верблюжий и серо-бежевый, светло-синий, средний синий, средний угольный, синий в крапинку.

*Галстуки, спортивные рубашки, свитера:* чисто-синий, средний синий, фиолетово-синий, коралл, теплый розоватый в крапинку, густо-розовый, красный цвет арбуза, аквамарин, сине-зеленый, изумрудно-бирюзовый, светлый сине-стальной.

# *Теплый тип*

 Когда мужчины этого типа надевают темно-синий костюм и белую рубашку, они выглядят смертельно бледными. С кожей цвета слоновой кости, часто веснушчатые, с рыжими или золотистыми волосами и карими, светло-карими и светло-голубыми глазами, такие мужчины должны носить одежду желтых, красных и зеленых оттенков, которые подчеркивают их теплый золотистый тон. Им хорошо подходят серые и коричневые оттенки для костюмов, их гардероб должен включать все оттенки золотистых тонов - от светло-верблюжьего, бежевого и желтого до сочного оливкового, коричневого и теплого серого. Голубой - удачный цвет рубашек только для мужчин теплого типа с голубыми глазами. Избегайте его, если у Вас карие или светло-карие глаза.

*Рекомендации по созданию гардероба*

*Рубашки:* цвета слоновой кости, темно-желтый, персиковый, желтый, голубой, терракотовый.

*Костюмы:* хорошо смотрятся однотонные костюмы. Бежевый и серо-зеленый цвета используйте с осторожностью, в зависимости от сферы Вашей деятельности и положения; можно смешивать, например, коричневый и угольный мучнистый, синий с рыжевато-ржавыми полосками и т.д.; средний угольный, угольно-коричневый, верблюжий бежевый, светло-синий, серовато-зеленый, оливковый.

*Жакеты, куртки, брюки:* Ваша палитра: верблюжий бежевый, светло-синий, терракотовый, золотисто-коричневый, бронзовый, стальной, желтовато-зеленый, цвет баклажана.

*Галстуки, спортивные рубашки, свитера:* темно-персиковый, томатно-красный, тыквенный, цвет ржавчины, терракотовый, темно-желтый, желто-золотой, болотный, желтовато-зеленый, бронзовый, аквамарин, бирюзовый, темный фиолетово-синий, стальной, лиловый, цвет баклажана.

***Холодный тип***

 Мужчины с холодным цветом лица выглядят болезненными в большинстве оттенков коричневого, кроме розово-коричневого оттенка какао. Таким мужчинам гораздо больше подходят деловые оттенки синего и серого. У мужчин этого типа кожа бежевого или розоватого оттенка, пепельно-коричневые, белокурые или серо-седые волосы и голубые или серо-голубые глаза. Хорошо могут выглядеть в этой цветовой гамме и те, у кого карие глаза и волосы цвета «соль с перцем». Если же эти цвета кажутся Вам слишком невыразительными, то попробуйте использовать цветовую гамму, рекомендованную для насыщенного типа. В Вашем гардеробе не должно быть даже намека на хаки, бежевый или болотный цвета.

*Рекомендации по созданию гардероба*

*Рубашки:* рекомендуемые цвета могут использоваться как в однотонных вещах, так и в качестве неярких полосок на белом фоне; «холодные» цвета означают преобладание белого с намеком на другой тон; неяркий белый, холодный голубой, холодный розовый, холодный лиловый, цвет мяты.

*Костюмы:* все приведенные ниже цвета хорошо смотрятся в однотонных костюмах, а также эффективно комбинируются: угольно-серый, угольно-сине-серый, синий, какао.

*Жакеты, куртки, брюки:* те же цвета прекрасны как гладкие, так и смешанные, например, жакет в «елочку» цвета какао, розового и синего цвета; какао, серо-синий, угольный, сине-красный, стальной, цвет сосны, синий.

*Галстуки, спортивные рубашки, свитера:* теплый розовый, густой розовый, малиновый, сине-красный, изумрудно-бирюзовый, китайский синий, стальной, цвет сосны, чисто-синий, фиолетово-синий, сливовый, фиолетовый.

###### Ясный тип

 У мужчин этого типа много контрастов в их естественном цвете лица, волос и глаз. Волосы у них темные или пепельные, оттенки кожи от светлого до среднего, глаза очень чистого, как драгоценные камни, синего или зеленого цвета. Мужчины с карими глазами и более темным оттенком кожи также могут пользоваться этой палитрой, если чувствуют, что цветовая гамма насыщенного типа для них слишком яркая. Мужчины ясного типа должны подчеркивать свою внешность сочными и яркими цветами. Ваши костюмы всегда должны выглядеть значительно, быть, в основном, темных цветов, с галстуками смелых расцветок, например, с красным или ярко-синим основным фоном. Необходимо, чтобы Ваш гардероб обеспечивал возможность достаточного выбора для создания смелых контрастов цвета для деловой и повседневной одежды.

*Рекомендации по созданию гардероба*

*Рубашки:* чисто-белый, холодный голубой, холодный розовый, холодный лиловый, цвет мяты.

*Костюмы:* Ваши цвета лучше всего смотрятся в гладких тканях, а также в узорах со смелыми сочетаниями, например, костюм в очень отчетливую тонкую полоску; угольно-серый, синий, угольно-коричневый, темно-оливковый, цвет сосны.

*Жакеты, куртки, брюки:* черный, синий, угольно-коричневый, ярко-синий, нежно-белый, серо-бежевый.

*Галстуки, спортивные рубашки, свитера:* лимонно-желтый, цвет манго, теплый розовый, темно-розовый, чисто-красный, чисто-стальной, синий, изумрудный, чисто-зеленый, изумрудно-бирюзовый, теплый бирюзовый, китайский синий, фиолетовый, яркий фиолетово-синий.

### Приглушенный тип

 Мужчины с таким цветом лица, волос и кожи находятся на промежуточной ступени тона, это означает, что Ваши волосы ни темные, ни светлые и не выглядят золотистыми. Часто они сероватые, но не серебристые. В некоторых случаях их можно назвать мышиными. Кожа обычно бывает нейтрального оттенка, не очень бледного, но и не золотистого, и не темного. Цвет Ваших глаз чаще всего представляет собой сочетание двух цветов: например, сине-зеленые, зелено-карие или неяркие карие, хотя они и излучают силу. Нейтральный цвет лица может придать элегантность, особенно когда его обладатель одевается в переходных тонах приглушенной палитры. Мужчины приглушенного типа с голубыми глазами могут носить рубашки пастельно-голубого цвета. Если у Вас карие глаза, голубые рубашки не годятся. Голубоглазым мужчинам приглушенного типа следует носить розовые рубашки, а вот мужчинам с карими или зелено-карими глазами больше идет персиковый цвет.

*Рекомендации по созданию гардероба*

*Рубашки:* неяркий белый, пастельно-голубой, цвет мяты, пастельно-персиковый или розовый, светлый лимонно-желтый.

*Костюмы:* Ваша задача - одеваться в переходной гамме, поэтому очень темные или очень светлые костюмы Вам не подходят. Попробуйте полутона с монохромными вкраплениями цветов, т.е. с вкраплениями нескольких оттенков одного цвета - угольно-серый, светло-синий, серо-зеленый, оловянный, угольный, сине-серый.

*Жакеты, куртки, брюки:* прекрасно подходят как гладкие, так и смешанные в узоры и рисунки с другими цветами Вашей палитры: оловянный, серо-зеленый, угольный, светло-синий, кофейный, розово-коричневый, желтовато-зеленый.

*Галстуки, спортивные рубашки, свитера:*

галстуки не должны подавлять Ваши собственные цвета: оловянный, теплый розовый, темно-розовый, красный цвет арбуза, томатно-красный, бирюзовый, стальной, аметистовый, темный фиолетово-синий, фиолетовый.

 **Практическое задание «Внешний облик и стиль женщины»**

 *Цель задания – научиться определять доминирующий во внешности женщины тип.*

Разделившись на группы по 4-5 человек, проанализируйте Ваши природные краски - оттенок кожи, цвет глаз и волос. Попробуйте разобраться, к какому типу Вы принадлежите и решите, в какой из предложенных палитр Вы будете выглядеть наилучшим образом.

***Зимний тип***

*Общий вид:*источает силу. Яркий и контрастный.

*Волосы:*темные, от коричневого до синевато-черного (черный, темно-каштановый, темно-русый, с проседью, каштановые или насыщенно седые).

*Глаза:*карие или цвета ореха, стальные голубые, зеленые, ярко-ореховые или насыщенно карие.

*Оттенок кожи:* фарфоровый, цвета слоновой кости, яркий желтовато-кремовый, сочно-кремовый, темно-оливковый, бронзовый.

*Рекомендации по созданию гардероба*

Темные нейтральные цвета: черный, угольный или темно-синий - всегда дополняйте яркими цветами: королевский голубой, красный, ярко желтый и бирюзовый. Носите светлое с темным, но избегайте гармонирующих монохроматических тонов. Допустимы сочетания белого с каким-либо оттенком (светло-розовый, голубой и лимонный). Светлые цвета, однако, лучше использовать для блузок или спортивной одежды, но не для платья или другой основной одежды, которую Вы носите на работе. Цвета красного дерева, пурпурный, оливковый и сосново-зеленый - основные и чистые. Черное платье смягчит светло-желтая косынка или жакет. Светлые тона располагайте ближе к лицу. Темно-синий в сочетании с очень резким розовым выглядит более женственно. Темно-серый и оловянный могут оживить Ваш летний гардероб, однако они не сочетаются со светлыми цветами. Пользуйтесь светлыми и темными цветами вперемешку или одним выразительным самостоятельным цветом. Итак, чтобы выразить свои природные цветовые данные, Вам следует быть яркой.

*Макияж*

*Грунтовка:*светлая, почти белая бежевая, по возможности тонкая и прозрачная, так как плотная портит даже породистый темный тип. Прозрачная пудра, а вечером почти белая подчеркнут эффект Белоснежки.

*Румяна:*чуть-чуть холодные розовые, нанесенные как дуновение. Ни в коем случае нельзя допускать отчетливых границ румян.

*Губы:*все красные тона, которые не склоняются к желтому. Розовое во всех отчетливых нюансах. Подойдет и фиолетовое.

*Тени:*дымчато-серые, серо-коричневые или светлые, едва заметные тона - достаточно сдержанные. Голубой, зеленый, фиолетовый в холодных, темных нюансах могут комбинироваться только с розовым или фиолетовым.

*Карандаш для век (кайал):*черный, белый (по внутреннему краю века).

*Ресницы и брови:*Классический цвет туши - черный. Можно применять: зеленую, синюю, фиолетовую тушь в холодных нюансах (в комбинации с голубоватыми тонами губной помады). Брови, как правило, темные и не нуждаются в подкраске.

***Весенний тип***

*Общий вид:*нежная, светлая кожа с золотисто-желтой подсветкой. Впечатление - мягкое и прозрачное.

*Волосы:*белокурые или светло-русые, склонные к золотистой желтизне.

*Глаза:*голубые, серовато-голубые, водянистые, светло-зеленые.

*Рекомендации по созданию гардероба*

Нейтральные цвета одежды варьируются от цвета верблюжьей шерсти, серовато-бежевого и темно-серого до нежного серовато-голубого и светлого морского голубого. Избегайте темных цветов, например, черного или угольного. Ваш белый - это цвет слоновой кости. Если Вы хотите воспользоваться более сильными цветами, лучше предпочесть что-то из нежных пастельных тонов, например, персиковый, желтовато-коричневый, лимонный, розовый или лазурно-голубой. Можете позволить себе и яркие цвета, но не слишком «электрические». Вместо сильного королевского голубого попробуйте чистый средне-голубой. Сочный пурпуровый может убить Вас, если Вы смешаете его с голубым вплоть до барвинково-голубого. Светлые типы женщин отлично выглядят в голубовато-зеленых тонах. Из красных оттенков Вам более всего пойдут чистые цвета, например цвет манго или лососево-розовый, их и выбирайте, когда захотите новым жакетом оживить юбку или брюки основного тона.

*Макияж*

*Грунтовка:*жидкая и очень прозрачная, цвета слоновой кости или желтоватый беж - в зависимости от натурального цвета кожи. Летом на полтона темнее, поскольку весенний тип, несмотря на свою нежную кожу, часто хорошо загорает.

*Румяна:*цвета лососины, летом добавляются также бронзовая пудра теплых коричневых тонов.

*Тени для век:*у весеннего типа преимущественно светлые глаза, цвет которых варьируется от голубого до бирюзового и от серо-зеленого до золотисто-карего, поэтому Вам больше подходят пастельные тона. Цвета недостаточно нежные нужно приглушить бесцветной пудрой или светло-серыми тенями.

*Карандаш для век (кайал):*самое темное - серый или коричневый, лучше - голубой или зеленый. Белый кайал хорош для нижнего века, его можно смешать с каким-либо цветным.

*Ресницы и брови:*черное исключено. Для бровей - нежный коричневый. Тушь теплого голубого или зеленого тона будет Вам к лицу.

***Осенний тип***

*Оттенок кожи:*светлая кожа с золотистым подкожным свечением - либо очень прозрачная и с веснушками, либо интенсивного персикового или бежевого тона.

*Волосы:*ягодно-светлые, рыжие или каштановые, в светлых и коричневых всегда поблескивает золото.

*Глаза:*цвета топаза, ореха, тепло-зеленые, зеленовато-голубые.

*Рекомендации по созданию гардероба*

Воспользуйтесь золотисто-коричневыми, оливковыми цветами, цветом верблюжьей шерсти и рыжеватыми оттенками - они для Вас чрезвычайно удачны и как нельзя лучше подчеркнут Ваши природные краски. Ищите желтые, красные или зеленые приглушенные тона Ваших цветов. Избегайте белого. Носите вещи кремового или желтовато-коричневого, кирпично-красного цвета. Голубые цвета больше подойдут вашей внешности, если Вы «отеплите» их зеленым. Комбинируете золотистые тона, например, мшисто-зеленый, горчичный, терракотовый с теплыми коричневыми тонами. Черный - подальше от Вашего лица - для юбок или брюк.

# *Макияж*

*Грунтовка:*прозрачная и только бежевых тонов. Веснушки не закрашивать, но припудривать. Летом - терракотовая пудра, возможен тонированный дневной крем.

*Румяна:*не голубоватых оттенков, можно румяна заменить терракотовой пудрой.

*Губная помада:*теплый красный, ржавый, оранжевый, медный. Из пастельных - насыщенный цвет лососины. Вместо перламутра применять золотое мерцание.

*Тени:*все теплые землистые, темные тона, очень нежно. Цвета, имеющие ледяное мерцание, не годятся. Подходят: ржаво-красный, оранжевый или яично-желтый, голубой с красноватым оттенком.

*Кайал:*коричневый, теплый зеленый, насыщенный синий или лиловый, но не черный.

*Ресницы и брови:*коричневые, черные с синей, зеленой, лиловой тушью на кончиках.

***Летний тип***

*Общий вид:*гармоничный и мягкий.

*Волосы:*пепельно-каштановые, пепельно-белокурые или седые средне-русые, средне - или «мышино» - каштановые.

*Глаза:* голубые, голубовато - зеленые, серовато-голубые, карие.

*Оттенок кожи:*розоватый, розовато-коричневый, бежевый, средне-оливковый, цвета слоновой кости, розовато-кремовый или светло-кремовый, светло-оливковый.

*Рекомендации по созданию гардероба*

Ваши цвета должны быть сдержанными и гармоничными. Более изысканно Вы будете выглядеть в одежде монохроматических цветов, т.е. в светлых и темных оттенках одного цвета. Можете попробовать скомбинировать цвет слоновой кости, темно-серый, оловянный и бронзовый. Что-то строгое, например, черный и белый, может подавить Ваши мягкие, нежные природные краски. Ваши естественные краски будут выглядеть свежими в сочетаниях с голубой и розовой цветовой гаммой. Нейтральные цвета - синий и угольный, строгое впечатление от которых попробуйте смягчить белым или комбинацией с лиловым, пастельно-голубым, розовым или нежным сиреневым цветом. Пастельные цвета отлично подходят для блузок, платьев и жакетов. Однако они недостаточно сильны для официальной одежды в целом, поэтому не годятся для цельного костюма. Ваш красный цвет должен быть голубого оттенка. Бургундский может подойти, но сначала проверьте, не старит ли он Вас.

 **Специфика предпринимательской и публичной деятельности предъявляет серьезные требования к внешнему облику ее участников. Правильный подбор цветовой гаммы поможет вам выглядеть более здоровыми и привлекательными, а также избавиться от сложностей при покупке одежды и подборе предметов гардероба.**

**Классическая таблица элегантности мужчин**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Цвет****костюма** | **Сорочка** | **Галстук** | **Носки** |
| Серый | Белая, слоновой кости, светло-голубая, розовая | Любого цвета | Черные |
| Темно-голубой | Белая, слоновой кости | В серую, красную, бордовую полоску | Черные, темно-красные |
| Темно-синий | Белая | В белую, голубую, красную полоску или темно- бордовый | Черные, темно-синие |
| Темно-зеленый | Слоновой кости, бежевая, светло-розовая, табачная | Зеленый, бордовый, красно-черный | Черные, темно-коричневые |
| Песочный | Светло голубая, розовая | Темно-голубой | Черные,светло-голубые |
| Светло-коричневый | Белая, розовая,табачная | Зеленый, бордовый,красно-черный | Черные, коричневые, кофейные |
| Темно-коричневый | Белая, бежевая,светло-розовая | Серебристо-серый, красно-черный | Черные, светло-коричневые |

**Классическая таблица элегантности женщин**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип костюма** | **детали** | **Цвет, ткань** |
| Традиционный костюм, имитирующий цвет и дизайн мужского костюма | Жакет с лацканами и без них | Темно-синий, серый |
| Костюм яркого цвета для женщин-руководителей фирм | Минимум деталей | Красный, пурпурный,малиновый, фиолетовый или ткань в крупную клетку, елочку  |
| Стильная профессиональная модель, символ женственности | Жакет костюма носят, как правило, без блузки | Различные цветовые оттенки |
| Изысканный костюм для теплого времени года, символ мягкости деловой женщины | Маленький воротник из бархата, оригинальная отделка выреза или рукавов | Пастельные тона (бледно-желтый, кремово-белый и т.д.) |
| Костюм консервативного покроя при работе с высокопоставленными особами | Элегантный безупречный покрой, свободная необлегающая юбка или брюки | Темно-сливовый, темно-бордовый |

**Темы рефератов:**

1. Проблемы этики в истории философской мысли.
2. История развития дипломатического этикета.
3. Национальные особенности этики деловых отношений.
4. Современные взгляды на этику делового общения.
5. Этика и этикет делового общения.
6. Речь и этикет в деловом общении.
7. Речевая культура делового разговора.
8. Типы деловых совещаний.
9. Деловая беседа как основная форма делового общения.
10. Этикетные правила ведения переговоров.
11. Переговорные стратегии: сущность, значение.
12. Искусство устной и письменной деловой речи.
13. Дистантные формы общения в деловом сотрудничестве.
14. Этикет и деловой протокол.
15. Этика деловых контактов.
16. Этика бизнеса в современном обществе.
17. Этикет в служебных отношениях.
18. Этика бизнеса и социальная ответственность предпринимателя.
19. Этика и этикет предпринимателя.
20. Морально-этические правила профессионального поведения бизнесмена.
21. Служебный этикет и имидж фирмы.
22. Деловой этикет и коммерческая тайна.
23. Этический кодекс менеджера.
24. Проведение официальных визитов, встреч и приемов.
25. Стили взаимоотношений на работе.
26. Имидж делового человека.
27. Управленческая этика.
28. Лидер и его команда.
29. Управление персоналом коммерческой организации.
30. Кадровый менеджмент.
31. Корпоративная культура.
32. Этические принципы общения руководителя с подчиненными.
33. Этикет руководителя и его авторитет в коллективе.
34. Стратегия и тактика подготовки к выступлениям.
35. Роль совещаний в управленческом менеджменте.
36. Имидж и секреты личного обаяния.
37. Этика и манипулятивное общение.
38. Межличностные коммуникации в коллективе.
39. Личность и профессиональная деятельность.
40. Социально-этическая характеристика трудового коллектива.
41. Проблема руководства и лидерства в этике деловых отношений.
42. Дискуссия и взаимодействие в деловых отношениях.
43. Конфликты в коллективе.
44. Общение в процессе межличностных отношений.
45. Достижение делового успеха.
46. Индивидуальные особенности личности.
47. Самооценка и уровень притязаний.
48. Этика и общество.
49. Адаптация в трудовом коллективе.

**Темы эссе:**

1. Мир культуры делового человека.
2. Женщина и карьера.
3. Деловая риторика.
4. Этика и служебный роман.
5. Имидж фирмы - успех фирмы.
6. Гастрономический этикет, поведение в ресторане.
7. Этикет и торжественные даты.
8. Интриги в деловых отношениях.
9. Имиджелогия: секреты личного обаяния.
10. Деловой этикет в международном общении.

**Оценочные средства для текущего и промежуточного контроля освоения дисциплины**

**1. Специфические требования нравственности, связанные с особенностями различных профессий – …**

а) профессиональная этика;

б) корпоративная мораль;

в) нравственность труда.

**2. Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей …**

а) в трудовой деятельности;

б) в семейной жизни;

в) в бытовой сфере.

**3. \_\_\_\_\_\_\_ - отношения между людьми в коллективе, возникающие в условиях общности интересов и целей, когда объединение усилий и одновременно разделение функций предполагает взаимную поддержку индивидуальных усилий каждого.**

а) взаимопомощь;

б) приятельство;

в) солидарность.

**4. Моральное качество, характеризующее поведение и личность человека, который подчиняет всю свою общественную деятельность цели продвижения по службе, готов выполнять предъявляемые требования лишь постольку, поскольку это способствует улучшению его личного положения - ….**

а) карьеризм;

б) честолюбие;

в) корыстолюбие.

**5. Ответственность -…**

а) соответствие моральной деятельности личности ее долгу, рассматриваемое с точки зрения возможностей личности;

б) сознание и практическое осуществление моральных требований применительно к конкретному положению, в котором находится человек;

в) верность определенной идее в убеждениях и последовательное проведение этой идеи в поведении.

**6. Правила поведения и нормы обхождения в официальных партнерских взаимоотношениях -…**

а) деловой этикет;

б) придворный этикет;

в) воинский этикет.

**7. Выработанные предприятием традиции и символы, передаваемые в устной форме каждому новичку трудового коллектива -…**

а) корпоративная этика;

б) профессиональная этика;

в) этика делового общения.

**8. Феномен конформизма, как одна из сторон соблюдения групповых норм, проявляется -…**

а) в безоговорочном принятии членами коллектива установленного порядка и преобладающих мнений, свидетельствующем об отказе от самостоятельных взглядов и действий;

б) в создании благоприятного психологического климата в коллективе;

в) в выражении членами коллектива солидарности между собой и оказании взаимопомощи.

**9. Один из результатов профессионального роста, складывающееся в профессиональной среде представление о компетентности, порядочности и нравственном облике работника, признание его заслуг - …**

а) служебная репутация;

б) авторитет;

в) имидж.

**10. Первые профессионально-моральные кодексы как уставы целевого назначения возникли …**

а) в эпоху Средневековья (XI-XII вв.);

б) в Античности;

в) в Новое время.

**11.Профессиональная этика – это …**

а) совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу;

б) выработанные предприятием традиции и символы, передаваемые в устной форме каждому новичку трудового коллектива;

в) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих отношений.

**12. Писаный или неписаный свод нравственных или моральных *норм*, предписываемых к исполнению представителям определенной профессиональной группы; имеет конкретно-исторический характер и возникает тогда, когда выраженные в них требования уже прочно закреплены в общественном мнении соответствующей профессиональной и т.д. группе -…**

а) профессиональный кодекс;

б) этикет;

в) этика делового общения.

**13. Способность к идентификации себя с группой людей, свойство человека быть таким как другие, практицизм, приспособленчество, в конфликтной ситуации внешнее или внутреннее некритическое принятие требований большинства или "законного" авторитета -…**

а) конформность;

б) коллективизм;

в) солидарность.

**14 . Отношение к действиям другого лица и к нему самому (соучастнику в общем деле, партнеру по договору, руководителю, другу), которое основывается на убежденности в его правоте, верности, добросовестности, честности – это …**

а) расположение;

б) доверие;

в) симпатия**.**

**15. Способность самостоятельно ставить задачи и решать их, руководящая и исполнительская автономность -….**

а) профессионализм;

б) карьеризм;

в) индивидуализм.

**16.\_\_\_\_\_\_\_ – моральный принцип, противопоставляется индивидуализму, раскрывает взаимоотношения отдельного человека и общества в целом. Содержание принципа выражается возможностью для человека достигать социально одобряемых и общезначимых целей при добровольном характере объединения в сообщества, в которых обеспечивается целостность, полнота и активность совместной деятельности, способствующая развитию личности этого человека.**

а) коллективизм;

б) эгоизм;

в) альтруизм.

**17. Имидж - совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек того или иного статуса, той или иной профессии. К составляющим имиджа не относится (- ятся )…**

а); национальность;

б) речь, манеры, внешний вид;

в) деловые качества.

**18. К видам профессиональной морали *не* относится…**

а) брачно-семейная;

б) педагогическая;

в) врачебная.

**19. Моральное качество, характеризующее субъективное расположение личности к своей трудовой деятельности, внешне выражающееся в количестве и качестве ее результатов - …**

а) трудолюбие;

б) карьеризм;

в) корыстолюбие.

**20. К формальному виду общения *не* относится ...**

а) дружеское общение;

б) служебное общение;

в) общение с представителями государственных органов.

**21. Этика – это**

а) учение о морали, о нравственном освоении человеком действительности;

б) совокупность норм и правил поведения, которыми люди руководствуются в своей жизни;

в) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих отношений.

**22. Представители античной этики**

а) Сократ, Аристотель;

б) Августин, Фома Аквинский;

в) Т.Мор, Ж-.Ж. Руссо.

**23. Свойство морали требовать** –

а) императивность;

б) антиномии;

в) общественное мнение и совесть.

**24. Духовная сторона морали (нормы, принципы, убеждения, чувства, эмоции и др. идеальные факторы) - это**

а) моральное сознание;

б) моральная практика;

в) моральные отношения.

**25. Одна из форм нравственного сознания, в которой моральные требования выражены наиболее обобщенно –**

а) принципы;

б) категории этики;

в) моральные ценности.

**26. Одобрение или осуждение моральным сознанием различных явлений социальной действительности, при котором оно определяет соответствие или несоответствие поступка, общественного образа жизни определенным моральным требованиям**

а) моральная оценка;

б) добро и зло;

в) «золотое» правило этики.

**27. Необходимость совершения поступка из уважения к закону –**

а) долг;

б) авторитет;

в) совесть.

**28.Единица поведения; действие (или бездействие), имеющее положительную (или отрицательную) нравственную значимость**

а) поступок;

б) условия совершения;

в) мотив

**29.Возможность и способность субъекта определять и реализовывать свою нравственную позицию, обеспечивающую достижение идеала**

а) моральная свобода;

б) моральный конфликт;

в) нравственный идеал.

**30. Мораль – это**

а) совокупность норм и правил поведения, которыми люди руководствуются в своей жизни;

б) учение о морали, о нравственном освоении человеком действительности;

в) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих отношений.

**31. Представители этики Средневековья:**

а) Августин, Фома Аквинский;

б) Сократ, Аристотель;

в) Т.Мор, Ж-.Ж. Руссо.

**32. Противоречия в морали –**

а) антиномии;

б) императивность;

в) общественное мнение и совесть.

**33.Предметно-материальная деятельность людей, их реальное поведение - это**

а) моральная практика;

б) моральное сознание;

в) моральные отношения.

**34.Понятия, отражающие наиболее существенные стороны и элементы морали, и составляющие теоретический аппарат этики–**

а) категории этики;

б) принципы;

в) моральные ценности.

**35.Категории этики, выступающие как основные формы нравственной оценки**

а) добро и зло;

б) моральная оценка;

в) «золотое» правило этики.

**36. Самооценка личности своих помыслов, поступков через призму высших нравственных ценностей –**

а) совесть;

б) авторитет ;

в) долг.

**37. Субъективно-личностное побуждение к действию, хотя и являющееся объективным по происхождению -**

а) мотив;

б) условия совершения;

в) поступок.

**38. Выражение наличия реально существующих противоречий -**

а) моральный конфликт;

б) моральная свобода;

в) нравственный идеал.

**39. Общий принцип справедливости требует, чтобы мы относились к другим людям так же, как желаем, чтобы они относились к нам - это**

а) «золотое» правило этики;

б) моральная оценка;

в) добро и зло.

**40. Для поддержания нравственного уровня в обществе нет специальных органов, эту функцию берут на себя –**

а) общественное мнение и совесть;

б) антиномии;

в) императивность

**Список дополнительной литературы:**

* 1. Атватер И. Я Вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника / И. Атватер. - М.: Экономика, 1984.
	2. Акишина А.А. Русский речевой этикет / А.А. Акишина, Н.И.Формановская. - М.: Знание, 1995.
	3. Алексеев А.А. Поймите меня правильно или книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми / А.А.Алексеев, Л.А.Громова. - СПб.: Экономическая школа, 1993.
	4. Аминов И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. - М.: Омега-Л, 2005.
	5. Архангельская М.Д. Бизнес - этикет, или Игра по правилам / М.Д.Архангельская. - М: Изд-во ЭКСМО-ПРЕСС, 2002.
	6. Бардин С.М. Этика взаимоотношений / С.М. Бардин. - М., 1972.
	7. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений / Р.Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2001.
	8. Бреннен Л. Новая энциклопедия этикета : деловой этикет 21 века / Л.Бреннен; пер. с англ. Ю.О. Анохиной. - М.: Рипол Классик, 2004.
	9. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. - М.: Институт новой экономики, 1995.
	10. Власов Л.В. Деловое общение / Л.В. Власов, В.К. Сементовская. - Л., 1980.
	11. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. - Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 1997.
	12. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер / М. Вудкок, Д. Френсис. - М.: Дело, 1994.
	13. Гольдим В.Е. Речь и этикет / В.Е. Гольдим. - М., 1983.
	14. Гусейнов А.А. Этика : учеб. / А.А. Гусейнов, Р.Г. Апресян. - М.,1998.
	15. Дебольский М. Психология делового общения / М. Дебольский. - М.,1992.
	16. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
	17. Джей Э. Эффективная презентация / Э. Джей. - Минск: Амалфея, 1997.
	18. Джейм М. Рожденные выигрывать : трансакционный анализ с гештальтупражнениями / М. Джейм, Д. Джонгвард. - М.,1993.
	19. Добротворский И. Технология успеха: все, что нужно знать о достижении успеха / И.Добротворский. - М., 1996.
	20. Жуков Ю.М. Школа делового общения для менеджеров / Ю.М.Жуков, Ю.Т. Пилипейченко. - М.: Знание, 1989.
	21. Карандашев В.И. Основы психологии общения / В.И. Карандашев. - Челябинск, 1990.
	22. Клюева Н.В. Программа социально-психологического тренинга / Н.В.Клюева, М.А. Свистун. - Ярославль: Содействие, 1992.
	23. Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям / Н.И. Козлов. - М.: Новая школа, 1993.
	24. Красникова Е.А. Этика деловых отношений : учеб. пособие для преподавателей / Е.А. Красникова, В.М. Смоленцев. - СПб., 1992.
	25. Кузин Ф.А. Культура делового общения / Ф.А. Кузин. - М., 1997.
	26. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. - М., 2004.
	27. Литвин А.Н. Деловой этикет / А.Н. Литвин. - М., 2001.
	28. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис; пер. с англ. - М., 1999.
	29. МакКенна К. Суперменеджер: проведение эффективных переговоров / К. МакКенна; пер. с англ. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - (Бизнес-класс).
	30. Мальханова И.А. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / И.А.Мальханова. - М.: Акад. Проект, 2003.
	31. Маслоу А.Г. Мотивация и личность / А.Г. Маслоу. - СПб.: Евразия, 1999.
	32. Мелибруда Е.Я - Ты - Мы : Психологические возможности улучшения общения / Е.Я. Мелибруда. - М.: Прогресс, 1986.
	33. Митчелл М. Деловой этикет / М. Митчелл, Д. Корр; пер. с англ. О.И.Максименко. – М.: АСТ: Астрель, 2004.
	34. Мицич П. Как проводить деловые беседы / П. Мицич. - М, 1987.
	35. Немировская Л.3. Этико-деловые отношения / Л.З. Немировская. - М., 1991.
	36. Немов Р.С. Основы общей психологии / Р.С. Немов. - М.: Владос, 1995.
	37. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли людей по их жестам / А.Пиз. - Новгород, 1992.
	38. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения : учеб. пособие для вузов / М.А. Поваляева. - Ростов н/Д: Феникс, 2004.
	39. Правила деловых отношений / сост. М.Н. Чупрякова. - Екатеринбург: Литур, 2001.
	40. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг в школе / А.С.Прутченков. - 2-е изд., перераб., доп. - М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
	41. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом : учеб. / В.П. Пугачев. - М.: Аспект Пресс, 2001.
	42. Рютингер Р. Культура предпринимательства / Р. Рютингер. - М., 1992.
	43. Смирнов Г.Н. Этика бизнеса, деловых и общественных отношений / Г.Н. Смирнов. - М., 2001.
	44. Снелл Ф. Искусство делового общения / Ф. Снелл. - М., 1990.
	45. Сорокина А.В. Основы делового общения : конспект лекций / А.В.Сорокина. – Ростов н/Д: Феникс, 2004.
	46. Спивак В.А. Этика делового общения: тексты лекций / В.А. Спивак. - СПб., 1996.
	47. Сухарев В.А. Этика и психология делового человека / В.А. Сухарев. - М.: ИТД ГРАНД, 1997.
	48. Тараканов И.С. Золотая книга руководителя / И.С. Тараканов. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.
	49. Тарасов В.К. Персонал-технологии: отбор и подготовка менеджеров / В.К. Тарасов. – Л.: Машиностроение. - 1989.
	50. Теория морали и бизнеса / под ред. В.А. Гвозданского. – М., 1995.
	51. Тигер П. Делай то, для чего ты рожден : Путь к успешной карьере через самопознание / П. Тигер. - М., 1996.
	52. Управление персоналом организации / под ред. Н.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 1999.
	53. Уткин Э.А. Этика бизнеса / Э.А. Уткин. - М., 1998.
	54. Филиппов А.В. Психология и этика деловых отношений / А.В.Филиппов. - М., 1996.
	55. Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров : правила хорошего тона с комментариями психологов / А.В. Ханников. - М.: Эксмо: Кн. Дом, 2005.
	56. Харрис Т. Я хороший, ты хороший / Т. Харрис. - М.: Соль, 1993.
	57. Холопова Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. - М., 1994.
	58. Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики, или как расширить сферу своего влияния / Э. Цветков. - М.: Центр, 2000.
	59. Чисхольм П. Уверенность в себе: путь к деловому успеху / П.Чисхольм. - М., 1994.
	60. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта / В.П. Шейнов. - Минск: Амалфея, 1997.
	61. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (психология манипулирования). - М.: ACT; Минск: Харвест, 2002.
	62. Шеламова Г.М Деловая культура и психология общения / Г.М.Шеламова. - М.: Академия, 2004.
	63. Ягер Д. Деловой этикет / Д. Ягер. - М.: Джон Уайли энд Сан, 1994.

|  |  |
| --- | --- |
|   |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |