

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИСГТ

_____ Д.В. Чайковский

«_____» _____ 2014

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Методические указания к практическим занятиям для студентов ИСГТ
направления 080200 «Менеджмент»

Составитель Феденкова А.С.

Издательство

Томского политехнического университета

2014

УДК 338.24 (075.8)

Этика деловых отношений: Методические указания к практическим занятиям. Для студентов ИСГТ специальности 080200 «Менеджмент». / сост. Феденкова А.С. - Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2014. - с.

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к изданию методическим семинаром кафедры менеджмента “_____” _____ 2014 г.

Зав.каф. Менеджмента
профф. экон. наук

_____ *И.Е. Никулина*

Председатель

учебно-методической комиссии

_____ *Н.И. Гвоздев*

Рецензент
доцент кафедры МЕН. к.ф.н
Меньшикова Е.В.

© Составление ГОУ ВПО «Национальный
исследовательский Томский политехнический
университет», 2014

© Феденкова А.С., составление, 2014

© Оформление. Издательство Томского
политехнического университета, 2014

Введение

Семинары-практикумы по дисциплине «Этика деловых отношений» призваны углубить и детализировать знания по вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений, выработать необходимые умения и навыки деловых отношений, сформировать позитивную установку на дальнейшее их развитие.

Деловая риторика является прикладным направлением общей риторики. Она ориентирована на «обеспечение» руководителей и специалистов правилами обращения со словом. Деловая риторика прежде всего учитывает факторы, влияющие на коммуникативность, и является инструментом коммуникационного общения.

Таким образом, в системе профессионального образования необходимо изучать соответствующую частную риторику, т. е. сосредоточиться на специфике создания речи исключительно в административной (судебной, политической и т. п.) сфере, предъявить систему соответствующих жанров речи и указать особенности построения каждого из них. Но поскольку учащиеся и студенты, как правило, не знакомы даже с основными законами построения речи, мы не можем пойти этим путем, и вынуждены начать с рассмотрения общих принципов построения любой речи (т. е. общей риторики). Однако методические указания построены с таким расчетом, чтобы стать начальным этапом для изучения частных риторик, ориентированных на профессиональное деловое общение.

Семинар-практикум «Публичное выступление»

Основные понятия: риторика, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, аргумент, поведение, техника речи.

План:

1. Подготовка к выступлению.
2. Поведение во время выступления. Этика использования средств выразительности.
3. Композиционное построение устных выступлений.

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	5 4 3 2 1	индивидуальности не проявляет

	выступлениях		
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.

Советы к подготовке речи:

1. Выбрав несколько идей, свяжите их в небольшую историю. Чем более личным и конкретным будет ваш рассказ, тем более теплые отношения установятся между вами и слушателями.

2. Точно разработайте композицию, т.е. расположение частей вашей речи. Пусть она будет ясна – тогда появится четкая уверенность в том, что за чем должно следовать: вступление – основная часть в нескольких идеях – заключение. Тщательно продумайте и проговорите вступительное предложение (ищите, что вас вдохновит). Постарайтесь запомнить его и использовать, даже если лучшая идея блеснет у вас перед началом речи.

3. В основной части выберите несколько главных идей и распространите их примерами, историями. Чем более конкретны вы будете, тем ярче затронете воображение и внимание слушателей. Начинающие ораторы боятся конкретики: если вы только называете идею («я люблю музыку» или «люблю кататься на лыжах»), то, скорее всего ваши слушатели пропустят эту информацию мимо ушей. Но повторите ее в других выражениях, обоснуйте конкретными примерами и доказательствами, тогда вы тронете сердца слушателей.

4. О записях: если вы написали вашу речь или говорите только по плану, помните, что вы должны именно говорить, а не читать. Обращайтесь к слушателям, не бойтесь увидеть их глаза, отмечайте без боязни их внимание и степень заинтересованности.

Возможно, в будущем вы будете писать для себя только основные ключевые слова, поскольку научитесь распространять то, что собираетесь высказать.

5. Еще о подготовке. Даже если текст готов, готовы ли вы его произнести? Вам необходимо тренироваться, репетировать. Но вы не артист, да ритор и требуется не сцена, где он будет кого-то изображать, а нужно представить себя человеком «определенного склада». Для этого нужны внутреннее продумывание, сосредоточение, проговаривание речи как про себя, так и вслух.

6. Желательно, чтобы в вашей подготовке не было ничего искусственного, тем более, не требуется при исполнении никакой лишней декламации – чем проще, искреннее и естественнее вы будете, тем скорее достигнете своей цели. Но речь должна быть еще ясной и выразительной, хорошо звучащей, поэтому советуем проговорить ее вслух. Это проговаривание (репетицию) будущей речи можно представить как произнесение речи воображаемой аудитории – просто представьте, как вы могли бы сделать это в реальной обстановке.

В американских риториках часто советуют проверить речь или идеи на ком-либо из знакомых – Дейл Карнеги или Поль Сопер приводят примеры, как их подопечные где-нибудь в ресторанчике пробовали свое красноречие на друзьях или родственниках. Впрочем, проговорить речь перед «кухонными присяжными» советовал еще известный русский адвокат Плевако. Так что, если вы найдете необходимым и естественным проговорить вашу речь перед кем-то из ваших доверенных лиц (родителями, друзьями, родственниками), сделайте это – собственно говоря, мы именно так и готовили уроки в младших классах начальной школы, когда собирались завтра отвечать у доски с «публичной речью».

7. При произнесении речи имейте «глазной контакт» со слушателями. Не бойтесь смотреть внимательно в глаза то одному, то другому вашему слушателю – пусть они чувствуют ваше внимание. Взгляд необходимо фиксировать на одну-две секунды на каждом слушателе, никого не обходя своим вниманием, в то же время не утыкаться в одно и то же симпатичное вам лицо

8. Язык вашего тела должен быть подчинен смыслу речи. Ничто так не ценится как естественность, но естественность бывает результатом долгой работы над собой и техникой владения своим телом. Из первых советов выскажем следующее: стоять надо на прямых (но не деревянных) ногах, как бы держа упор и занимая определенную позицию. Руки свободно опущены и жестикулируют только в случае необходимости. Аудитория должна быть сосредоточена на смысле речи и ничто лишнее не должно ее отвлекать, ибо внимание слушателей, в конце концов, сосредотачивается только на глазах оратора.

№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 Нижневартонской 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.

Литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. пособие / Г.В.Бороздина. - М.: ИНФРА, 1999.
- 2.Введенская Л.А. Деловая риторика / Л.А. Введенская, Л.Г.Павлова. - Ростов н/Д.: «МарТ», 2000.
3. Психология делового преуспевания / рук. автор. коллектива А.Н.Колесников. - М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.
4. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Д. Карнеги. - Л., 1991.
5. Корпоративная культура делового общения : Главные правила общения и поведения в современном обществе / авт.-сост. И.Н.Кузнецов. - М.: АСТ; Мн.: Харвест, 2005.
- 6.Михненко П.А. Как я учился деловому общению / П.А. Михненко. - М.: НТ ПРЕСС, 2005.
- 7.Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения / Н.И.Формановская. - М., 1989.

Учебное издание

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Методические указания

по самостоятельной работе студентов ИСГТ

направления 080200 «Менеджмент»

Составитель

Феденкова Анна Сергеевна

**Отпечатано в Издательстве ТПУ в полном соответствии
с качеством предоставленного оригинал-макета**

Подписано к печати .09.2011. Формат 60x84/16. Бумага «Снегурочка».

Печать XEROX. Усл.печ.л. 9,01. Уч.-изд.л. 8,16.

Заказ . Тираж 100 экз.

Национальный исследовательский Томский
политехнический университет

Система менеджмента качества



Томского политехнического университета
сертифицирована

NATIONAL QUALITY ASSURANCE по стандарту ISO
9001:2008

ИЗДАТЕЛЬСТВО  ТПУ

. 634050, г. Томск, пр. Ленина, 30

Тел./факс: 8(3822)56-35-35, www.tpu.ru