

**А.А. АНТИПОВ**

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Учебно-методическое пособие**



**Санкт-Петербург**

**2014**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, МЕХАНИКИ И ОПТИКИ**

**А.А. АНТИПОВ**

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Учебно-методическое пособие**



**Санкт-Петербург**

**2014**

Антипов А.А. Этика делового общения. – СПб: НИУ ИТМО, 2014. – 40 с.

Рецензенты:

*Алексеева Н.В.*, д.фил.н., профессор каф. литературы УлГПУ (г. Ульяновск);

*Леснов А.В.*, к.филос.н., зав. каф. философии СВГУ (г. Магадан).

В пособии последовательно рассмотрены теоретические и практические основы этики делового общения. В процессе курса учащиеся должны овладеть навыками общесоциальной и профессиональной коммуникации: не только научиться соблюдать элементарные законы общения с людьми разного статуса и в разных ситуациях, но и продуктивно работать в организациях разного типа, в том числе "вертикальных" структурах, требующих умения следовать инструкции, подчиняться, с одной стороны, и руководить, с другой. Наряду с овладением профессиональными навыками задача курса - выработка самокритичного, толерантного, социально и гуманистически ориентированного мышления.

Пособие адресовано студентам, обучающимся по направлению подготовки 036401 «Таможенное дело»

Рекомендовано к печати кафедрой МЭ и МО ИМБИП, протокол № 5 от 15.05.2014 г.



В 2009 году Университет стал победителем многоэтапного конкурса, в результате которого определены 12 ведущих университетов России, которым присвоена категория «Национальный исследовательский университет». Министерством образования и науки Российской Федерации была утверждена программа его развития на 2009–2018 годы. В 2011 году Университет получил наименование «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики»

© Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, 2011

© Антипов А.А., 2014

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>Пояснительная записка</b>	<b>3</b>
<b>Глава I. Конспективное содержание лекций</b>	<b>4</b>
<b>Глава II. Содержание практических семинарских занятий</b>	<b>28</b>
<b>Литература</b>	<b>40</b>

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Этика делового общения», представленная в данном пособии, входит в цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин и адресована студентам, обучающимся по направлению подготовки 036401 «Таможенное дело».

**Целью** дисциплины является теоретическое и практическое усвоение студентами основ общей и деловой этики для последующего успешного вхождения в профессиональную среду. Названная цель достигается посредством решения следующих задач:

- охарактеризовать основной предмет и раскрыть общие законы этики;
- раскрыть содержание предмета этики делового общения как аспекта общей этики;
- осветить специфику уровней общения и делового общения в частности;
- ознакомить учащихся с существующими теориями группы и лидерства;
- проанализировать специфику межкультурной коммуникации в аспекте национальной специфики разных стран;
- рассмотреть основные средства делового общения и научиться применять их на практике;
- показать применимость законов делового общения в сфере таможенной деятельности;
- сформировать образ «идеального таможенника» в свете общеэтических законов и законов делового общения.

Важно отметить, что **главным результатом курса должно стать овладение учащимися практическими умениями и навыками профессионально-деловой культуры.** Среди **умений** подчеркнем: умение общаться с разными людьми на разных уровнях, быть адекватным членом коллектива, умение корректировать свою модель поведения, деликатно отстаивать свою точку зрения перед руководством, понимать и мотивировать подчиненных и мн. др. В качестве **навыков** отметим: навыки общей, профессиональной, информационной, психологической культуры общения, а также способы эффективного взаимодействия с людьми с целью создания благоприятного социально-психологического климата, подготовки и проведения отбора кадров; толерантного восприятия и психологического анализа социальных и культурных различий; организации и проведения психологических исследований делового общения; саморегуляции, саморасслабления, уверенного поведения и др.; стрессоустойчивого поведения, снятия психического напряжения в условиях конфликта.

Курс рассчитан на 17 часов лекций и 34 часа семинарских занятий, которые тематически взаимодополняют друг друга. Важную роль играют тренинги на семинарских занятиях, в процессе участия в которых студенты могут применить на практике полученные теоретические знания, проанализировать ошибки, а также научиться продуктивно взаимодействовать с коллегами в своем коллективе.

Эссе как итоговое теоретическое задание курса исходит из убежденности автора пособия в том, что только классическая литература может сформировать подлинные культурные компетенции (прежде всего способность к критическому, гуманистически ориентированному мышлению), а также показать учащимся, что общеэтические принципы являются основой и личного, и общественного бытия.

Так как пособие адресовано будущим таможенникам, на протяжении всего курса делается акцент на применимости законов этики делового общения в таможенной сфере с целью адаптировать учащихся к будущей профессии и нацелить на выработку тех личностных качеств, которые необходимы для последующего становления как специалистов.

# ГЛАВА 1. КОНСПЕКТИВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИЙ

## ПЕРВАЯ ЛЕКЦИЯ

**ТЕМА: «Категориальное содержание дисциплины: понятия этики, общения, делового общения, их происхождение и осмысление»**

### I. *Этика и этические учения.*

*Этика* - (греч. *ἠθικά*, от *ἠθικός* - относящийся к нраву, характеру; лат. *ethica*) - наука о морали (нравственности) как совокупности социокультурных, религиозных ценностей, сформированных на уровне национального и межнационального самосознания. В современной академической традиции под этикой понимается область знания, а под моралью ее предмет.

В качестве обозначения особой дисциплины этика появляется в трудах Аристотеля (384/383 - 322 гг. до н.э.) и прежде всего в «Никомаховой этике». Под этическими добродетелями он понимал «правильное средоточие», или «середину между крайностями». По Аристотелю, человеческое счастье является неустанным совершенствованием разума, активной созерцательностью. Высшая добродетель - справедливость как синтез рассудительности и мудрости. Рассматривая человека как «политическое животное», Аристотель считает подлинным гражданином того, кто принимает активное участие в управлении, принятии законов, реализующих справедливость. При этом подлинных граждан, имеющих достаточно свободного времени для управления государством, меньшинство, а всех остальных, включая множество бесправных рабов и ремесленников, меньшинство: «Тот, кто не может войти и составить часть некоего сообщества, кто не нуждается ни в чем, ни в ком, достаточен самому себе, то, не являясь частью государства, он - либо зверь, либо Бог».

Следует указать еще на две противоположные позиции античной мысли, касающиеся этики.

*Гедонистическое понимание* этики демонстрирует Эпикур, понимая благо как жизнь для себя в отсутствие душевных тревог и телесных страданий. Оно достигается через правильное понимание удовольствий и разумное просвещение, освобождающее от страхов. В противоположность Аристотелю, гедонизм Эпикура направлен против общественной деятельности, которая может повлечь за собой многочисленные страдания.

В отличие от Эпикура, представители античной *школы стоиков* были убеждены в невозможности сознательно контролировать внешние блага и призывали к *стоическому* восприятию происходящего как закономерного, к жизни в согласии с природой, так как человеческий разум есть часть мирового разума.

Одной из наиболее оригинальных является позиция скептика Пиррона. Его основная мысль состояла в том убеждении, что можно счастливо жить в отсутствии истины и ценностей. Любая вещь «есть не больше, чем не есть», или

«есть и не есть», или «не есть, но и не не есть», а поэтому уместны лишь апатия, а еще непоколебимость, атараксия.

Мы перечислили лишь некоторые этические взгляды античных мыслителей. Но и они позволяют увидеть, что в Античности были заложены все магистральные линии, которые развивались впоследствии вплоть до сегодняшнего дня: идея гражданского самосознания и долга, индивидуалистического гедонизма, скептицизма и объективизма.

В истории европейской этической мысли обращают на себя внимание две противостоящие концепции: Томаса Гоббса и Иммануила Канта.

Гоббс исходил из глубоко эгоистической, *волчьей* природы человека. Естественным состоянием людей является война всех против всех, причем «понятия правильного и неправильного, справедливого и несправедливого не имеют здесь место». По Гоббсу, не может быть науки о морали вне государства. Мораль имеет договорное происхождение; она, как и государство, вырастает из эгоизма и недоверия людей друг к другу. Всеобщим мерилom добра и зла являются законы данного государства, а нравственным судьей - его законодатель.

Принципиальное отличие грандиозного этического учения Канта заключается в утверждении того, что моральный закон - имманентен, изначально дан *свободному человеку* как принадлежащему не только подлунному, физическому, но и надлунному, свободному миру. То есть этот закон обнаруживает свою безусловность только в качестве внутреннего убеждения, образа мыслей. Кант манифестирует: «Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла в то же время иметь силу принципа всеобщего законодательства», то есть чтобы твоя субъективная максима стала объективным законом. Сам за себя говорит и следующий постулат: «поступай так, чтобы ты всегда относился к человечеству и в своем лице и в лице всякого другого так же как к цели и никогда не относился бы к нему только как к средству».

Заметим, что развитие европейского общества на протяжении XX столетия ярко демонстрировало как стремление идти по пути Гоббса, так и необходимость следовать кантовским императивам. Но и в том, и в другом случае речь идет об индивидуалистическом пути развития общества.

В противоположность европейскому этическому индивидуализму русская этическая мысль по преимуществу основана на коллективизме. Характерен в этом плане спор между западниками и славянофилами. Разумный эгоизм Н.Г. Чернышевского исходит из индивидуализма каждого члена общества при правильном законодательном поле самого общества. Славянофилы (А.С. Хомяков, И.В. Киреевский и др.) выступали резко против западного индивидуализма, разлагающего национальную ментальность, и говорили о соборности русского народа, о нефизической, духовной скрепе общества, приобщенности каждого к сакральной идее и сплоченности народа вокруг духовного столпа - православия.

Ни западническая, ни славянофильская концепция не стали доминирующими, но, очевидно, что принцип разумного эгоизма не сочетается с национальной ментальностью, и на сегодняшней день этическое поле российского общества питается не приоритетом личного успеха, а национальными достижениями.

Обращает на себя внимание и этическая теория «Оправдание добра» В.С. Соловьева, который в определенной степени синтезирует объективистский и субъективный взгляд на нравственность. Соловьев анализирует естественные корни нравственности - стыда, жалости и благочестия. Человек стыдится своей низшей природы, склонен испытывать жалость к страданию другого, что составляет корень социальных связей. Нравственной основой религии является чувство благоговения. И если право является минимальной и принудительной основой нравственности, то сама нравственность хранится в сердце человека.

## II. Соотношение понятий *общение* и *деловое общение*.

Одним из понятий, вытекающим из понятия этики, является понятие общения. **Общение** - это основная форма взаимодействия между людьми, в ходе которой реализуются социальные отношения, обеспечивающие воспроизводство и накопление человеческого опыта, кооперацию и разделение человеческой деятельности.

В социальном смысле общение выступает способом передачи культурных традиций и общечеловеческого опыта.

В социально-педагогическом смысле общение предстает механизмом влияния общества на индивида.

В психологическом и антропологическом смысле процесс общения - процесс взаимораскрытия одного индивида для другого, процесс самопознания через познание другого.

Общение имеет три стороны:

- *коммуникативную* - обмен информацией;
- *интерактивную* - организация взаимодействия;
- *перцептивную* - процесс восприятия и формирование взаимопонимания.

Исходя из этого, основными функциями общения являются:

- *креативная*;
- *коммуникативная*;
- *лично-преобразующая*;
- *психотерапевтическая*.

Главным условием реализации основных функций общения является труд, профессиональная деятельность. Таким образом, *этика делового общения как крупнейший аспект этики является учением о проявлении морали и нравственности в профессиональной деятельности.*

Предметные исследования именно делового общения появились в рамках социальной психологии в Америке 1920-х - 1930-х гг., что было связано с развитием производства. Эксперименты, направленные на исследование роли психологических факторов в производстве, которые проводились в американском городе Хотторн, легли в основу науки о деловом общении. Главным итогом хотторнских экспериментов стал вывод о том, что производительность труда отдельного рабочего зависит не столько от его возможностей, сколько от самочувствия в группе и следования ее неформальным правилам.

Возникновение этики делового общения как отдельной науки связано с тем, что законы общей этики далеко не всегда применимы к узким рамкам профессионального этикета. Поэтому важнейшая задача данной области - показать как точки соприкосновения этики общей с этикой деловой, так и акцентировать внимание на принципиальных отличиях.

## ВТОРАЯ ЛЕКЦИЯ

### ТЕМА: «Фазы и уровни общения в контексте делового общения»

Общение имеет следующие фазы:

- *первая* - побуждение к действию (взаимонаправленность), когда у партнеров по общению возникает установка на внешнюю коммуникацию;
- *вторая* - уточнение ситуаций действия (взаимоотражение), принятие партнерами актуальных ролей друг друга;
- *третья* - действие (взаимоинформирование), процесс исполнения взятых на себя ролей;
- *четвертая* - свертывание действия (взаимоотключение), прекращение общения.

Фазы общения меняют свое содержание в зависимости от того, на каком уровне общение происходит. Выделяют семь уровней общения:

1. Конвенциональный уровень. Данный уровень является полноценным общением, когда в первой фазе партнеры готовы быть и говорящими, и слушающими в зависимости от ситуации с ориентацией на партнера; главная цель во второй фазе - правильно уловить роль партнера и свою роль его глазами, от чего зависит продуктивность / непродуктивность

общения в третьей фазе; в последней фазе общение завершается в духе равноправия и в случае согласия, и в случае оппонентства.

2. Примитивный уровень. Наиболее низкий уровень общения в первой фазе характеризуется отсутствием восприятия партнера или себя как имеющего право голоса, что объясняет вторая фаза: если партнер слабее нас, мы лишаем его права голоса *сверху*, если же партнер сильнее нас - мы по своей воле оказываемся *внизу* без права голоса. Соответственно, в третьей фазе симпатизируют тому, от кого зависят, и подавляют того, кто слабее. Исход примитивного общения заканчивается либо искусственным приспособлением к партнеру, либо его подавлением.
3. На манипулятивном уровне общение воспринимается как игра, в которой необходимо победить соперника. Соответственно, в первой фазе манипулятор готовится к подчинению партнера, во второй хорошо улавливает свою и чужую роли, но с целью, чтобы расставить ловушки. В третьей фазе задача манипулятора - давать только ту информацию, которая необходима для получения нужной. Четвертая фаза зависит от зрелости в общении обоих партнеров и заканчивается либо подыгрыванием, либо выигрышем, либо выходом из игры.
4. Стандартизированный уровень предполагает общение, основанное на стандартах, «контакте масок». Фаза направленности на партнера является здесь неудовлетворительной, так как в ее основе - нежелание общаться, причиной чему являются чувство обиды, недоверие, безразличие, лень, усталость и т.п. В фазе взаимоотражения отсутствует главное - стремление увидеть себя глазами собеседника, которое всецело поглощено желанием удержать собственную маску. Закономерно, что третья фаза взаимоинформирования пуста, а четвертая формальна, церемониальна.
5. Игровой уровень общения близок конвенциональному уровню с более богатым содержанием, что связано с большим интересом к собеседнику. Поэтому первая фаза характеризуется повышенным интересом к «ролевому вееру» партнера, вторая - стремлением уловить данный веер; в третьей фазе ярко проявляется не только интерес к ролевому набору партнера, но и стремление самому быть интересным, удерживать свой ролевой веер; четвертая фаза не требует церемониала, то есть расставание происходит недемонстративно.
6. Главная цель делового уровня общения - поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Критерий оценки партнеров в деловом общении - умение выполнить стоящие производственные (в широком смысле) задачи, функциональность. Эмоциональность при таком

общении уходит на задний план, так как действует схема «Я - вы - контакт». Уровень делового общения выше конвенционального, но само деловое общение в зависимости от целей может протекать на манипулятивном или стандартизированном уровне. Первая фаза общения требует нацеленности партнеров на равноправный диалог без стремления к доминированию или приспособлению. Интерес партнеров друг к другу на второй стадии связан со степенью включенности каждого в проблему. Именно проблема, дело является главным на третьей стадии. Возникающие противоречия на стадии взаимоинформирования не должны приводить к разрыву, а требуют обсуждения и поиска возможных решений. Свертывание действия зависит от эффективности предшествующей стадии и может быть подчеркнуто нейтральным либо доверительным.

7. Высшим уровнем общения является духовный уровень. Отсутствие рамок, манипуляций и схем коммуникации, свобода самовыражения, взаимный интерес и стремление к взаимообогащению являются главными характеристиками данного уровня. Первая и вторая стадии, как и последующие, лишены формализма: партнеры предельно открыты друг другу. В фазе взаимоинформирования собеседники чувствительны к душевному состоянию друг друга и безграничны в самовыражении. Духовность обеспечивается здесь глубиной диалогического проникновения в эмоциональное и мировоззренческое поле друг друга, что существенно затрудняет процесс взаимоотношения.

Контекст делового общения включает в себя элементы всех перечисленных уровней и, как было сказано, может протекать на некоторых из них. При необходимости следования существующим правилам надо понимать, что само общение - живой процесс, который требует владения всеми уровнями коммуникации, психологической гибкости, толерантности и умения быстро перестраивать стратегии диалога.

## **ТРЕТЬЯ ЛЕКЦИЯ**

### **ТЕМА: «Слушание в процессе делового общения»**

Слушание является важнейшим этапом делового общения, определяющим степень продуктивности деловых отношений. Это активный процесс, во время которого происходит:

- восприятие информации при воздержании от выражения собственных эмоций;

- поощрение говорящего и стимулирование последнего на дальнейшее общение;
- нетотальное, точечное воздействие на говорящего, что обуславливает его опережающее мышление.

Необходимо говорить именно об умении слушать, овладение которым:

- совершенствует руководящие навыки, так как авторитет умеющего слушать руководителя всегда выше, а выполнение его распоряжений эффективнее;
- повышает самооценку и уверенность партнеров по общению;
- способствует увеличению производительности труда, сокращая непонимание;

В психологии выделяют три уровня слушания:

- слушание-сопереживание как сопереживание чувствам и мыслям говорящего, стремление поставить себя на его место;
- поверхностное слушание как слушание без понимания подлинных намерений говорящего со стремлением уловить лишь поверхностную суть;
- слушание с временным отключением - это пассивное восприятие информации с периодическим выпадением из процесса восприятия, потерей нити разговора и незаинтересованности, механическом участии в разговоре в целом.

Следует различать *пассивное и активное слушание*.

Пассивное слушание - это процесс внимательного молчания при минимальном эмоциональном и словесном участии в процессе общения.

Пассивное слушание позволяет:

- полностью высказать собеседнику свою точку зрения;
- преодолеть собеседнику личные комплексы самовыражения и в том числе комплексы речи;
- резко снизить возрастающий конфликтный градус беседы;
- продуктивно общаться с подчиненными, которым трудно высказать свою позицию, просьбу.

Недостатки пассивного слушания заключаются в том, что у активно говорящего может исчезнуть стимул к продолжению беседы либо говорящий может неправильно истолковать пассивность собеседника и рассмотреть его

как одобрение своей позиции, то есть пассивное слушание может противоречить интересам молчащего.

Активное слушание - процесс выявления или уточнения позиции собеседника.

К способам активного слушания относят:

- перефразирование - уточняющее переформулирование высказываний собеседника;
- резюмирование - тезисное подведение итогов словам собеседника;
- развитие идеи - выведение логического следствия из сказанного собеседником, дополнение его речи.

Ошибочными формами активного слушания являются перебивание собеседника, поспешные выводы и возражения, а также непрошенные советы.

Важными условиями восприятия собеседника являются коммуникативные установки, которые упрощенно можно сформулировать следующим образом:

- «*Я хороший, ты - плохой*» - непродуктивная установка, в которой собеседник изначально "не может быть прав" и воспринимается только с позиции "я прав";
- «*Я плохой - ты хороший*» - непродуктивная установка человека с низкой самооценкой, не имеющего или боящегося высказать свою точку зрения;
- «*Я плохой - ты плохой*» - самая непродуктивная установка, когда ни своя, ни чужая точка зрения не воспринимаются как продуктивные, что делает общение невозможным;
- «*Я хороший - ты хороший*» - самая продуктивная установка, когда и своя, и чужая точки зрения рассматриваются как значимые при уважительном отношении к слову другого.

*Восприятие партнера в деловом общении имеет как положительные, так и отрицательные следствия.*

К положительным следствиям относятся:

- самопознание, так как выстраивание адекватного общения, анализ ошибок, стремление к пониманию другого путем использования своих внутренних механизмов составляет сложный механизм рефлексии;
- аттракция - формирование устойчивых положительных чувств к другому человеку, таких, как симпатия, дружба, любовь;

- каузальная атрибуция - прогнозирование поведения партнера по общению;

#### Негативные следствия:

- эффект проекции - приписывание собеседнику своих положительных либо отрицательных качеств в зависимости от симпатии либо антипатии к нему;
- эффект средней ошибки - усреднение ярких особенностей другого человека;
- эффект логической ошибки - вынесение ложных суждений о собеседнике на основе неправильного вывода следствий из его поведения, высказываний;
- эффект ореола - распространение первичного впечатления о собеседнике на последующее восприятие вследствие дефицита информации.

Негативные следствия вытекают из стереотипного восприятия собеседника. Стереотип очень часто имеет место в восприятии и помогает настроиться на определенный режим общения. Но без подтверждения последующим общением стереотип не должен распространяться на восприятие другого, так как станет тормозом понимания партнера.

## **ЧЕТВЕРТАЯ ЛЕКЦИЯ**

### **ТЕМА: «Организация и групповое поведение»**

Под организацией следует понимать группу, состоящую из двух и более человек, которые взаимодействуют для достижения общих целей и зависят друг от друга. В центре нашего внимания - малые организации, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что способствует возникновению эмоциональных обобщений, выработке групповых норм и развитию групповых интересов.

*Специфику делового взаимодействия в организации определяют следующие характеристики:*

- жесткая регламентация целей и задач общения, способов осуществления контактов между сотрудниками;
- иерархичность построения организации;
- каждый член организации является носителем определенных профессионально-ролевых качеств.

*Отличительными признаками малой организации являются:*

- пространственное и временное соприсутствие людей, что делает необходимым личные контакты, позволяет человеку воспринимать индивидуальность всех других людей в группе и раскрывать свою;
- наличие постоянной цели совместной деятельности, которая определяет динамику функционирования группы в зависимости от ближайших целей, дальнейших и дальних перспектив;
- наличие в группе организующего начала, персонифицированного в одном человеке или распределенного между членами группы;
- разделение и дифференциация персональных ролей как частный вклад каждого специалиста в общее дело;
- наличие эмоциональных отношений между членами группы, формирующих внутреннюю структуру межличностных отношений;
- выработка специфической групповой культуры, которая свидетельствует о степени групповой целостности.

*В зависимости от специфики распространения информации и организации взаимодействия между членами организации создана следующая классификация:*

- пирамидальная - это система закрытого типа, построенная иерархически с четко определенным местом каждого члена и неуклонным соблюдением норм и традиций. Например, армия и силовые структуры;
- случайная - каждый принимает решение самостоятельно, но при этом существует объединяющее начало. Например, творческие коллективы, некоторые новые коммерческие структуры;
- открытая - происходит свободная смена ролей, смена состава, преобладает неформальное начало; главное - общее дело. Например, все объединения, возникающие для решения кратковременных целей, наиболее распространенные в интернете;
- синхронного типа - все члены организации находятся в разных местах, но двигаются в одном направлении. Например, интеллектуально-творческие объединения.

*В каждой организации существует распределение ролей, наиболее полный набор которых выглядит так:*

- координатор - пользуется уважением и умеет работать с людьми;
- генератор идей - стремится докопаться до истины, но далеко не всегда в состоянии воплотить свои идеи на практике;
- энтузиаст - берется за новое дело и воодушевляет других;

- контролер-аналитик - способен трезво оценить выдвинутую идею, исполнительен, но сторонится других;
- искатель выгоды - интересуется внешней стороной дела, исполнительен и является хорошим посредником между людьми, наиболее популярен в коллективе;
- исполнитель - умеет воплотить идею в жизнь, способен к кропотливой работе, но может погрязнуть в мелочах;
- работяга - исполнительен, лишен инициативности, не стремится занять нише место;
- шлифовщик - необходим, чтобы вовремя увидеть грани процесса.

*А.В. Петровский предлагает концепцию организации, которая состоит из трех страт (слоев), каждый из которых характеризуется определенным принципом, по которому строятся отношения между членами группы:*

- в первом реализуются непосредственные контакты между людьми, основанные на эмоциональной приемлемости или неприемлемости;
- во втором эти отношения опосредуются характером совместной деятельности;
- в третьем формируется ядро группы, так как происходит принятие единых целей групповой деятельности всеми членами группы.

В идеале каждый коллектив, организация проходит следующие психологические стадии развития:

- притирка - люди присматриваются друг к другу. Взаимодействие происходит в привычных формах при отсутствии коллективного творчества. Определяющую роль на этом этапе играет руководитель;
- конфликтная - открыто выражаются разногласия, начинается борьба за лидерство, формируются группировки, идет поиск компромиссов;
- экспериментирования - возрастает потенциал коллектива, идет поиск наиболее эффективного достижения организационных целей;
- успешное решение проблем - появляется позитивный опыт достижения целей, формируется кредо успеха организации;
- прочные связи - личные разногласия минимизированы, и каждого члена группы оценивают по личностно-профессиональным качествам.

В целом критериями успешной/неуспешной деятельности организации являются:

- оценка выполнения основных общественных задач;
- оценка соответствия группы социальным нормам;

- оценка способности группы обеспечить каждому ее члену возможности для полноценного развития личности.

## ПЯТАЯ ЛЕКЦИЯ

### ТЕМА: «Лидерство, руководство и управление в жизнедеятельности организации»

Следует различать понятия лидерства и руководства.

*Лидерство* - это один из способов одновременной структуризации и дифференциации группы в деятельности, общении и взаимодействии ее членов. Это сложный социально-психологический процесс, в результате которого происходит возникновение, стабилизация и развитие групповой структуры, ее оптимизация и совершенствование.

Если лидерство не регламентировано и имеет спонтанный характер, то *руководство* - это закрепленное официальными правилами, конструктами и положениями исполнение функций и средство регулирования официальных отношений в рамках социальной организации.

Как видно из определений, лидерство является не только важным дополняющим фактором руководства, но и по содержанию требует большей ответственности, так как не ограничено формальными рамками. *Искусство руководства* - это умение координировать работу лидеров, опираться на них, укреплять устойчивость и жизнеспособность официальной организации, умело направлять в нужное русло межличностные связи и отношения.

Выделяют следующие **личностные качества, обуславливающие успех руководства:**

- доминантность как умение влиять на подчиненных;
- уверенность в себе;
- креативность как способность к творческому решению задач;
- высокий практический интеллект;
- стремление к достижению цели и предприимчивость;
- ответственность и надежность в выполнении заданий;
- независимость в принятии решений;
- гибкость в поведении в изменяющихся ситуациях;
- коммуникабельность.

Г. Минтцберг назвал **восемь основных качеств, присущих лидеру:**

- 1) искусство быть равным;

- 2) искусство быть лидером;
- 3) искусство разрешать конфликты;
- 4) искусство обрабатывать информацию;
- 5) искусство принимать нестандартные управленческие решения;
- 6) искусство распределять ресурсы в организации;
- 7) дар предпринимателя;
- 8) искусство самоанализа.

Под *методом руководства* следует понимать организующую идею, и способ объединения, сплочения людей в дееспособную, рабочую группу в соответствии с объективными требованиями и возможностями функционирования производства вне и независимо от самого руководящего лица.

*Стиль руководства* - это устойчивая совокупность личностных, субъективно-психологических характеристик руководителя, посредством которых реализуется тот или иной метод руководителя.

Существуют следующие подходы к типологии методов и стилей руководства:

- *по природе, по сущностным факторам, воздействующим на группу или на личность*: экономический, административный, социально-психологический, прагматический, административный, морализаторский;
- *по характеру цели управленческой деятельности*: деловой и бюрократический;
- *по характеру контактности, степени применения формальных и неформальных способов воздействия на группы или на личность*: директивный (формалистический), демократический (авторитетный), пассивный (либеральный);
- *по преобладанию единоличных или групповых способов воздействия на производственный процесс*: авторитарный, автократический (волевой), демократический (коллегиальный), пассивный (либеральный).

Раскроем содержание некоторых из перечисленных методов управления в узком и широком смысле:

- экономические - совокупность приемов и способов материального стимулирования работников в интересах общественного производства; совокупность материально-финансовых и хозяйственных рычагов, с помощью которых достигается хозяйственный эффект, отвечающий общественным, групповым и личностным интересам;
- административные - организационно-распорядительные приемы властного воздействия, основанные на общих установленных нормативах

и правах единоначальника; воздействие руководителя на работников как распределителя заданий в позиции ответственности субъекта власти, опирающегося на свои правовые полномочия;

- социально-психологические - построены на убеждении, личном примере и авторитете руководителя; это совокупность таких воздействующих на личность или группу приемов, которые имеют выраженный личностный характер, способны вызывать в коллективе различные социально-психологические состояния, посредством которых достигаются воспитательные, организационные и экономические цели.
- бюрократический - следование сугубо формальным требованиям, приводящим к разрыву между содержанием и формой; действия руководителя внешне упорядочены, но рассчитаны на усредненную, а не реальную ситуацию; порядок превращается в самоцель.
- директивный - стремление к демонстративному единовластию, единоличному принятию решений; опора на жесткие и односторонние требования, предъявляемые в форме приказов, распоряжений и указаний;
- автократический - деловые, краткие распоряжения руководителя, запреты без снисхождения, субъективные похвала и порицание.

Очевидно, что наиболее продуктивными стилями руководства из перечисленных являются экономические и социально-психологические, так как в их центре находится личность работника и ее интересы в соотношении с интересами дела, но в сложном процессе управления могут использоваться и элементы других методов, так как складывающиеся ситуации требуют и следования бюрократизму, и директивности, и авторитаризма.

## ШЕСТАЯ ЛЕКЦИЯ

### ТЕМА: «Конфликты в деловом общении»

*Под конфликтом* следует понимать возникшее разногласие между партнерами, сторонами или обострение уже существующих противоречий. Конфликт не является тотальным злом, которого нужно избегать. Могут возникать ситуации, где конфликт необходим. Поэтому конфликт - неотъемлемая составляющая профессионально-делового общения, и наряду с отрицательными сторонами конфликта следует указать на его положительные стороны:

- конфликт генерирует энергию;
- конфликт сигнализирует о том или ином неблагополучии в отношениях;
- конфликт стимулирует принятие решений и актуализирует творческий потенциал человека;
- конфликт объединяет людей.

Источником и движущей силой конфликта являются **конфликтогены**: это слова, действия или бездействие, которые приводят к конфликту. Конфликтогены подобны микробам и обретают свою силу, когда у человека *ослаблен иммунитет* в плане конфликтности либо он сознательно *заболевает конфликтом* (идет на конфликт). Особенность конфликтогенов - нарастание последующих при появлении первого: например, от бытового замечания до личностных претензий.

Выделяют следующие **типы конфликтогенов**:

- стремление к превосходству, которое выражается в снисходительном отношении, категоричности, хвастовстве, утаивании или разглашении информации и т.п.;
- проявление агрессивности может быть *экспрессивным*, то есть неконтролируемым, *инструментальным* как стремление достичь определенной цели и *враждебным*, характеризующимся намеренным причинением вреда другому;
- проявление эгоизма, причиной которого являются *отождествление*, когда мы остро реагируем на все, что задевает сферу нашей личной и профессиональной жизни, и *отчуждение*: это восприятие всего непонятного и незнакомого (например, чужой религии) как враждебного.

Психологи разделяют людей на **типы в зависимости от особенности восприятия конфликтов**:

- «увеличители» - паникеры, увеличивающие конфликт до огромных размеров;
- «неверно воспринимающие» - видят конфликт там, где его нет, либо неверно его понимают;
- «демонстративные» - стремятся к конфликту, чтобы привлечь внимание;
- «педантичные» - их навязчивая аккуратность и предельная точность может выступать раздражающим фактором для окружающих;
- «ригидные» - обладают завышенной самооценкой, не желают считаться со мнением окружающих;
- «неуправляемые» - отличаются импульсивностью, непродуманностью и непредсказуемостью поведения;
- «застревающие» - не ищут компромисса и застревают на конфликте;
- «безвольные» - вследствие отсутствия собственных убеждений является орудием в руках других.

Следует различать конфликты:

*по количеству участников*:

**межличностные** как конфликты между отдельными людьми, членами коллектива;

**межгрупповые** как конфликты с группой и между группами;

*по характеру направленности:*

**по горизонтали** - конфликты в коллективе;

**по вертикали** - это конфликты начальника и подчиненного как межличностный и начальника и коллектива, части коллектива как межгрупповой конфликт. По оценкам социологов на конфликты по вертикали приходится около 70 % от числа всех конфликтов, происходящих на рабочих местах. Около 80 % конфликтов происходит из-за профессиональных проблем, около 10 % - развиваются на бытовой почве, около 3 % - обусловлены проблемами с общественной жизнью (игнорирование общественных мероприятий и т.п.).

К *объективным причинам* конфликтов относятся: разнообразие индивидуально-психологических качеств партнеров, начальника и подчиненного, отсутствие у них тех или иных способностей и т.п.

*Субъективные причины* конфликтов: модель поведения в коллективе «Я хороший - все плохие», «Я плохой - все плохие»; недостаточная специальная подготовка руководителей и некомпетентность работника; ошибочные поступки коллег, решения руководителя / подчиненного; неверное распределение рабочей нагрузки; чувство антипатии между начальником и подчиненным.

Существует четыре персонифицированных типа преодоления конфликта:

- **миротворец** - человек, который всегда соглашается с претензиями, часто извиняется и стремится к миру вопреки собственным интересам;
- **обвинитель** - везде находит тех, кого можно обвинить, является диктатором, стремится занять главенствующее положение;
- **расчетливый** - очень правильный, уравновешенный, создает конфликт только для достижения своих целей и стремится полностью контролировать его развитие и разрешение;
- **отвлекающийся** - неконфликтен, следует рассеянной модели поведения, избегает конфликтов в целом, а в процессе конфликта переключается с обсуждаемой проблемы на посторонние и несущественные;
- **уравновешенный** - предполагает наличие положительной самооценки, уступает только тогда, когда действительно неправ, взвешивает возможные последствия конфликта, никогда не унижает достоинство противоположной стороны.

## Стратегии поведения в разрешении конфликтов:

- **стиль конкуренции** - выбор только своего пути развития конфликта и стремление к однозначному разрешению конфликта в свою пользу. Выбор данного стиля эффективен при наличии власти, уверенности в правоте и влиянии на противоположную сторону;
- **стиль уклонения** - сознательное избегание конфликта вследствие неконфликтного темперамента, незначимости конфликта, невозможности его положительного разрешения, разрешения в вашу пользу и т.п. Данный стиль оптимален при осознании бессмысленности конфликта, и его избегание может быть более волевым поступком, нежели само противостояние;
- **стиль приспособления** - действие в интересах другого человека без попытки отстаивать собственные интересы. Этот стиль приемлем, если есть потребность сохранить мир либо собственные интересы, позиция не принципиальна. Уступка в данной ситуации может играть и на руку уступившему;
- **стиль компромисса** - поиск решения за счет взаимных уступок. Востребован тогда, когда необходимо быстрое решение проблемы, а также обе стороны будут удовлетворены даже частичным решением проблемы;
- **стиль сотрудничества** - поиск решения, которое будет оптимальным для обеих сторон. Прибегать к данному стилю необходимо, если есть время и личностные силы для всестороннего диалога по возникшей проблеме.

Очевидно, что ни один из стилей не является лучше других и становится востребованным в контексте определенной ситуации. Сложный контекст делового общения требует использования всех названных стилей.

## СЕДЬМАЯ ЛЕКЦИЯ

### ТЕМА: «Мотивация и демотивация»

Под **мотивацией** следует понимать побуждение работника к трудовой деятельности путем положительного воздействия на присущие ему мотивы труда; обеспечение полного и эффективного использования трудового потенциала при помощи системы потребностей.

#### Различают:

- **мотив** - осознанное побуждение к достижению конкретной цели, которая понимается индивидом как личностная необходимость;

- **трудовой мотив** - потребность (причина), для удовлетворения которой работник осуществляет высокопроизводительную трудовую деятельность;
- **мотивационное ядро** - группа ведущих мотивов, побуждающих человека к трудовой деятельности.

Мотивы деятельности могут иметь:

*материальный характер:* зарплата, условия труда, безопасность, надежность;

*моральный характер:* признание окружающих, карьерный рост, достижения, ответственность и полномочия.

Мотивационный комплекс каждого человека сложен и включает группу как *актуальных* мотивов, действующих на человека в данный момент, и потенциальных, не оказывающих прямого влияния в данный момент, но при изменении контекста деятельности и жизни становящихся актуальными.

Мотивация может быть негативной и позитивной.

*Негативная* мотивация включает устные и письменные выговоры, материальные санкции, социальную изоляцию и т.п. Даная мотивация не является ненужной и с ее помощью можно достичь положительного результата. Недостатками комплекса негативной мотивации является кратковременность действия и ограниченность средств.

*Позитивная* мотивация включает следующие группы мотивов:

- **интринсивные** (внутренние) или **процессуально-содержательные** - группа мотивов, обусловленная самой деятельностью, в которой работник предельно заинтересован. Любая задача, касающаяся данного рода деятельности, будет являться здесь мотивом продуктивной деятельности.
- **экстринсивные** (внешние мотивы) - группа мотивов, в которой побуждающие факторы находятся вне сферы деятельности: такие, как чувство долга, материальная заинтересованность, престиж профессии;
- **просоциальные** или **общественно-значимые** - связаны с чувством долга, осознанием значимости личного вклада в общее дело группы, общества, государства и т.п.;
- **мотив идентификации** - стремление человека быть похожим на авторитетную для себя личность;
- **мотив саморазвития** - желание самосовершенствования, реализации способностей, утверждения своей компетентности и профессионализма;

- **мотив достижения** - необходимость получить общественное признание, уважение, формальный или неформальный общественный статус;
- **мотивы власти** - потребность во власти, в организации и регламентации деятельности других, воплощение лидерских амбиций.

Наряду с мотивацией существенную роль в профессиональной деятельности играют **демотивация** как отвлечение работника от трудовой деятельности путем отрицательного воздействия на присущие ему мотивы труда или путем отсутствия должного воздействия. К *демотивирующим факторам относят:*

- отсутствие чувства сопричастности организации и веры в ее положительные перспективы;
- недостаточное вознаграждение за проделанную работу;
- невысокая востребованность сотрудника;
- отсутствие карьерного роста;
- игнорирование инициатив работника;
- отсутствие признания со стороны руководства и коллег.

Как видно, первый, третий и пятый демотивирующие факторы блокируют группу интринсивных мотивов, а второй, четвертый и шестой - группу экстринсивных мотивов.

Создание мотивационного поля работы сотрудников - очень сложный процесс, который требует сочетания как материальных, так и психологических факторов. Материальная обеспеченность жизни как естественная первичная основа оказывается недостаточной и требует подключения мотивирующих факторов нематериального порядка, что выводит на первый план знание руководителем особенностей личности и профессиональных качеств каждого сотрудника.

## **ВОСЬМАЯ ЛЕКЦИЯ**

**ТЕМА: «Имидж в деловом общении»**

*Имидж* - стереотипный, эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо, который складывается в массовом сознании спонтанно или в результате работы специалистов и отражает социальные ожидания определенной группы.

Понятие имиджа соотносится с понятием человеческого обаяния, которое складывается из следующих составляющих:

- внешняя привлекательность;
- склонность к общению и лидерству;
- легкая адаптация к новым условиям;
- умение сохранить уверенность в кругу незнакомых людей;
- терпимость к инакомыслию;
- психологическая андрогиния: наличие психологических качеств, присущих противоположному полу.

Качества личного обаяния можно разделить на три блока:

### **1. Природные:**

- коммуникабельность;
- эмпатичность - способность к сопереживанию;
- рефлексивность - способность понять другого;
- красноречивость - способность воздействовать словом.

### **2. Привитые образованием и воспитанием:**

- нравственные ценности;
- психологическое здоровье;
- владение набором психологических умений - поддержать беседу, произносить речи, избегать конфликтов или умело разрешать их.

### **3. Качества, обретенные в жизненном и профессиональном опытах:**

- овладение профессиональными навыками и их развитие;
- умение соотносить профессиональную и деловую сферы общения;
- умение выстраивать отношения с коллегами, руководителями, подчиненными.

Можно выделить три подхода к имиджу:

**1. Функциональный.** При функциональном подходе различают следующие имиджи:

- *зеркальный* - имидж, соответствующий нашему представлению о себе;
- *текущий* - наш имидж со стороны;
- *желаемый* - имидж, к которому мы стремимся;
- *корпоративный* - имидж организации в целом;
- *отрицательный* - имидж, который формируется нашим оппонентом, противником либо нами самими с определенной целью (привлечение внимания и т.п.).

## **2. Сопоставительный. Заключается в сравнении имиджевых характеристик. Различают:**

- *идеальный* имидж - представление людей о желаемых качествах;
- *первичный* имидж - представление о конкретном человеке, сформированное в результате первичного знакомства с ним;
- *вторичный* имидж - образ, возникающий в процессе функционирования образа, либо в соответствии с первичным образом, либо в контрасте с ним.

### Структуру ядра имиджа образуют три элемента:

- *Внешняя поведенческая направленность личности* - направленность на конкретные результаты в сфере предметной деятельности, направленность на общение, направленность на завоевание авторитета, власти.
- *Внутренняя ориентация личности* опирается на доминирующие способности, посредством которых человек достигает поставленных целей.
- *Иерархия временных «Я» личности* - взаимоотношение образов прошлого Я, реального Я и будущего Я.

### В основу формирования имиджа могут быть положены следующие принципы:

- многократное повторение - повторение тех действий, слов, которые станут постоянными в восприятии окружающих;
- непрерывное усиление воздействия - накопление логических и эмоциональных аргументов с целью укрупнения устойчивых характеристик образа;
- стремление к двойному воздействию на окружающих - воздействие и на теоретическое, и на обыденное сознание окружающих.

### **Технология формирования имиджа включает шесть этапов:**

- 1) определение стартовых условий, задач;
- 2) создание внешности (подбор одежды, жестов, походки, мимики, внешнего облика в целом);
- 3) отработка коммуникативной техники (искусство публичных выступлений);
- 4) овладение эффективной поведенческой техникой (совершенствование культуры поведения);
- 5) изучение законов ортобиоза (здорового образа жизни);
- 6) совершенствование профессионализма (постоянное самообразование).

## ДЕВЯТАЯ ЛЕКЦИЯ

### ТЕМА: «Этика делового общения в контексте таможенной службы»

Федеральная таможенная служба является федеральным органом исполнительной власти, реализующим целый ряд важнейших функций в области внешне и внутриэкономической деятельности государства. Соответственно, должностные лица таможенных органов - это представители государства на международной арене, что требует не только качеств, необходимых для силовой структуры, но собственно этико-деловых качеств. Вместе с тем таможенная служба, как и любая силовая структура, является «вертикальной» сферой делового общения, требует соблюдения жесткой субординации и скрупулезного исполнения служебных предписаний.

Основные требования Кодекса этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов сводятся к следующему:

- патриотизм - преданность Отечеству, верность Конституции и служебному долгу. В данном случае патриотизм - не только и даже не столько абстрактная любовь к Родине, но демонстрация патриотизма через неукоснительное соблюдение служебного долга;
- дисциплинированность и исполнительность, законопослушание, в основе которых должна лежать честность и порядочность, формирующие безупречную репутацию;
- культура речи и поведение как показатели высокого интеллекта и воспитания;
- тактичность и корректность;
- независимость от мнения окружающих;
- политическая нейтральность - таможенник не должен способствовать созданию каких-либо политических органов, а также публично высказывать политические взгляды;
- сохранение традиций и духовных ценностей национальной культуры и толерантность к культурам других народов.

Названные требования базируются на следующих принципах:

- **принцип законности** - в своей профессиональной деятельности должностные лица таможенных органов должны строго следовать законодательству РФ;
- **принцип конфиденциальности** - служебная информация, полученная таможенными органами, может быть использована только в таможенных целях и не подлежит разглашению в других случаях;

- **принцип ответственности** - с учетом широких прав, которыми наделены должностные лица таможенных органов, и с целью избежать предвзятости и корыстных интересов существуют формы, установленные ТК ТС, подзаконными актами и корпоративными документами, в которых должностные лица описывают, подтверждают и обосновывают свои действия;
- **принцип объективности** - таможенные органы должны стремиться к объективности при ведении производства по делам о нарушениях таможенных правил и их рассмотрении.

Во избежание конфликта интересов для должностных лиц таможенных органов существуют ограничения и запреты. **Таможенник не имеет права:**

- заниматься предпринимательской деятельностью;
- руководить коммерческой организацией (состоять членом ее органа управления);
- совмещать службу в таможенных органах с исполнением обязанностей депутатов органов законодательной власти на всех уровнях;
- проходить службу в одном и том же таможенном органе с близкими родственниками (или состоящими между собой в свойстве - братьями, сестрами, родителями и детьми супругов), если их служба связана с непосредственной подчиненностью или подконтрольностью одного из них другому.

Источники этических проблем для должностного лица таможенных органов прежде всего укоренены в самой системе и связаны со спецификой работы. Можно выделить следующие источники:

- **институциональные** - это необходимость постоянного согласования действий различных структурных компонентов таможенной системы для проведения единой таможенной политики; гибкость таможенной системы как зависимость от политических решений государственной власти;
- **моральные** - противоречие между личными интересами сотрудника и интересами таможенной системы; проблема установления отношений сотрудничества и доверия между различными подразделениями структуры таможенной системы в процессе решения возникающих проблем.

Как видно из вышесказанного, далеко не каждый человек может стать сотрудником таможенных органов. Даже человек с безупречной репутацией, твердыми морально-волевыми принципами может оказаться не соответствующим специфике таможенной системы или испытывать серьезный личностный конфликт, уже работая в ней. Помимо нравственных принципов необходима и личностная гибкость, умение приспособливаться к

обстоятельствам, исполнять то, что спущено сверху, не обсуждая и не подвергая сомнению. С учетом того, что каждый таможенник проходит целый ряд ступеней (вплоть до руководителя ФТС, который также подчиняется Правительству РФ), требующих молчаливой исполнительности, каждый человек, который собирается связать свою профессиональную деятельность с таможенными органами, должен понимать специфику той деловой атмосферы, в которой ему предстоит работать, и «примерить» одежду будущей системы к своей личности.

## ГЛАВА 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

### МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

Так как овладение практическими навыками деловой культуры общения и культуры общения в целом - главная задача курса, оптимальной является двухчастная структура семинарских занятий. Поэтому наряду с теоретическими вопросами каждое занятие содержит задания практического характера в различных формах: вербальных, связанных прежде всего с искусством публичной речи (обращение-убеждение, обращение-просьба, пересказ, диалог, спор, полемика и т.п.), использование кейс-метода и метода брейнсторминга (разрешение либо развитие конфликтных ситуаций в режиме on-lain, моментальный подбор фактов для отстаивания заданной позиции и т.п.), интертекстуальные методы (рецензирование и оценка чужих текстов, создание собственных тестов и т.п.).

Двучастность семинарских занятий обозначена цифрами I и II. Первое занятие начинается с практической части, что обусловлено необходимостью выявить как индивидуально-психологические особенности учащихся, так и особенности психологического климата группы, чтобы впоследствии сделать акцент на разрешении возможных проблем. Во втором - седьмом занятиях практическая часть следует за теоретической и не обязательно из нее вытекает, так как данные задания могут быть связаны с темами лекций, которые не выносятся на семинары. Восьмой семинар является заключительным теоретическим семинаром, а последний девятый семинар практическим и полностью посвящен итоговому тренингу курса «Кастинг в таможеню».

Соответственно, при оценивании студентов по итогам курса важно обращать внимание не только на количество усвоенного теоретического материала, но и на работу учащегося в ходе тренинговых практических занятий, на качество выполненных творческих заданий и прогресс каждого в плане овладения навыками культуры делового общения.

### ПЕРВЫЙ СЕМИНАР

#### I

*1. Дайте свои определения предложенным понятиям, используя не больше двух слов. По необходимости объясните определения.*

Понятия: человек, добро, зло, жизнь, смерть, духовная смерть, мир, общение, друг, личность, посредственность.

(Примеры: «человек - политическое животное» (Аристотель), «человек - сумма поступков» (И. Бродский), человек - это преодоление своего природного начала (М. Мамардашвили).

2. Приведите примеры вымышленных и реальных личностей и посредственностей.

3. Что бы вы изобразили на картинах с названиями «Свобода» и «Несвобода»?

3. Закончите фразу «Для меня идеальный коллектив - это... »

4. Обоснованно ответьте на вопрос: является ли ваш коллектив близким к идеальному или нет? Какие основные проблемы в вашем коллективе?

5. Закончите фразу: «При первой встрече с человеком я прежде всего обращаю внимание на... ».

## II

### «Деловое общение»

1. Деловое общение. Функции и цели делового общения.

2. Соотношение понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».

3. Идентификация, стереотипизация, рефлексия в деловом общении.

4. Общение как деятельность.

5. Виды делового общения: прямое и косвенное; вербальное и невербальное.

6. Стили делового общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический.

7. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; спор, дискуссия, полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.

8. Методы воздействия в деловом общении: поощрение, критика, наказание.

## ВТОРОЙ СЕМИНАР

### I

#### "Психологическая культура вербального общения. Диалоговые формы общения"

1. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность.

2. Коммуникационные эффекты риторического инструментария: визуальный имидж, первые фразы, аргументация, квантовый выброс

- информации, интонация и паузы, художественная выразительность, релаксация, дисперсия.
3. Виды дискуссии в зависимости от цели: аподиктическая, эвристическая, софистическая.
  4. Принципы продуктивного диалога: потребность в общении, общие языковые знания, общий предмет обсуждения, разрыв в знаниях участников, семантическая связанность, стремление к сотрудничеству, отсутствие конформизма, свобода мнений.
  5. Типы собеседников: доминантный, мобильный, ригидный, интровертный.
  6. Беседа и ее виды.
  7. Дискуссионные формы диалога: дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения.
  8. Тактические приемы в споре: инициативность, концентрация действия, «опровержение опровержения» словами собеседника, неожиданные следствия, опустошение аргументов оппонента, внезапность и т.п.
  9. Смысловые приемы в споре: сведение к абсурду, использование юмора и иронии, эффективность собственных аргументов, умелая работа с понятиями.

## II

*1. Попробуйте понять и донести содержание данного текста, используя принципы речевого воздействия.*

**Текст: «Принцип трех «К» (М. Мамардашвили):**

«Все последующее я сконцентрирую вокруг определенного принципа, позволяющего, с одной стороны, охарактеризовать ситуации, которые я назову описуемыми или нормальными (в них нет мистики «целого», фигурирующей в стихотворении, хотя они представляют собой целостности), а с другой - ситуации, которые я назову неопишуемыми, или «ситуациями со странностью».

Неопишуемые (не поддающиеся описанию) ситуации можно назвать и ситуациями принципиальной неопределенности. Принцип, который упорядочивает ситуации этих двух типов, я назову принципом трех «К» - Картезия (Декарта), Канта и Кафки. Первое «К» (Декарт): в мире имеет место и случается некоторое простейшее и непосредственно очевидное бытие «я есть». Оно, подвергая все остальное сомнению, не только обнаруживает определенную зависимость всего происходящего в мире (в том числе в знании) от собственных действий человека, но и является исходным пунктом абсолютной достоверности и очевидности для любого мыслимого знания. В этом смысле человек - существо, способное сказать «я мыслю, я существую, я могу»; и есть возможность и условие мира, который он может понимать, в котором может по-человечески действовать, за что-то отвечать и что-то знать. И мир, следовательно, создан (в смысле своего закона становления), и дело теперь за тобой. Ибо создается такой мир, что ты можешь мочь, каковы бы ни были видимые против-необходимости природы, стихийно-естественные понуждения и обстоятельства. В вечно становящемся мире для меня и моего действия всегда есть место, если я готов начать все сначала, начать от себя, ставшего.

Второе «К» (Кант): в устройстве мира есть особые «интеллигибельные» (умопостигаемые) объекты (измерения), являющиеся в то же время непосредственно, опытно констатируемыми, хотя и далее неразложимыми образами целостностей, как бы замыслами или проектами развития. Сила этого принципа в том, что он указывает на условия, при

которых конечное в пространстве и времени существо (например, человек) может осмысленно совершать на опыте акты познания, морального действия, оценки, получать удовлетворение от поиска и т.п. Ведь иначе ничто не имело бы смысла - впереди (да и сзади) бесконечность. Другими словами, это означает, что в мире реализуются условия, при которых указанные акты вообще имеют смысл (всегда дискретный и локальный), т.е. допускается, что мир мог бы быть и таким, что они стали бы бессмысленными. Принцип второго «К» утверждает: осмысленно, поскольку есть особые «умопостигаемые объекты» в устройстве самого мира, гарантирующие это право и осмысленность.

И, наконец, третье «К» (Кафка): при тех же внешних знаках и предметных номинациях и наблюдаемости их натуральных референтов (предметных соответствий) не выполняется все то, что задается вышеназванными двумя принципами. Это вырожденный, или регрессивный, вариант осуществления общего К-принципа - «зомби»-ситуации вполне человекоподобные, но в действительности для человека потусторонние, лишь имитирующие то, что на деле мертво. Продуктом их, в отличие от Homo sapiens, т.е. от знающего добро и зло, является «человек странный», «человек неопиcуемый».

С точки зрения общего смысла принципа трех «К», вся проблема человеческого бытия состоит в том, что нечто еще нужно (снова и снова) превращать в ситуацию, поддающуюся осмысленной оценке и решению, например, в терминах этики и личностного достоинства, т.е. в ситуацию свободы или отказа от нее как одной из ее же возможностей. Иными словами, моральность есть не торжество определенной морали (скажем, «хорошее общество», «прекрасная институция», «идеальный человек»), сравниваемой с чем-то противоположным, а создание и способность воспроизводства ситуации, к которой можно применить термины морали и на их (и только их) основе уникально и полностью описать»<sup>1</sup>.

*2. Работайте в парах. Подготовьте дискуссию на одну тему в трех разных стилях: аподиктическом, эвристическом, софистическом. Продемонстрируйте тактические приемы спора*<sup>2</sup>.

## ТРЕТИЙ СЕМИНАР

### I

#### «Типовая характеристика невербального общения»

1. Понятие невербального общения. Визуальная система общения: жесты, мимика, позы, пространственно-временная организация, визуальный контакт и т.п.
2. Акустическая, тактильная и ольфакторная системы невербального общения.
3. Функции невербального общения: межличностные отношения, выражение чувств, эмоций, управление вербальным общением, обмен ритуалами, регуляция самопредъявлений и т.п.

---

<sup>1</sup>Задание готовится дома. После выступлений каждого учащегося перед группой (не более 5-ти человек) группа обсуждает, насколько доступно был донесен текст.

<sup>2</sup> Задание готовится дома и обсуждается после выступлений пар в аудитории.

4. Факторы невербального общения: национальность, состояние здоровья, профессия, уровень культуры, статус, групповая принадлежность, актерские способности, возраст и т.п.
5. Виды невербальных знаков (интенциональные, неинтенциональные).
6. Кинесические средства невербального общения: поза, жесты, походка, взгляд и т.п.
7. Виды взглядов: деловой, светский, интимный, поверх очков, искоса, «пустой», пристальный, «сквозь» и т.п.
8. Просодические средства невербального общения (характеристики голоса).
9. Такесические средства невербального общения (рукопожатия и т.п.).
10. Проксодические особенности невербального общения. Зоны контакта: интимная, личная, социальная, публичная.
11. Ориентация в пространстве в процессе невербального общения: непринужденная, сотрудничества, соревновательно-оборонительная, независимая.

## II

*Подготовьте обращение к подчиненным, информирующее их о снижении зарплаты на 50 % на неопределенный срок.<sup>1</sup>*

## ЧЕТВЕРТЫЙ СЕМИНАР

### I

#### «Стиль делового общения»

1. Стиль делового общения и его компоненты.
2. Наиболее распространенные стили взаимодействия людей: творческо-продуктивный, дружеский, дистанционный, подавляющий, популистский, требовательный.
3. Стилеобразующие признаки общения: активность-пассивность в управленческом взаимодействии с подчиненными, единоначалие-коллегиальность при принятии решений, самостоятельный или регламентированный характер действий членов организации, централизация или децентрализация информационных потоков и т.п.
4. Стили руководства: авторитарный, демократический, попустительский; ориентированный на выполнение задач, ориентированный на внимание к людям.

---

<sup>1</sup> Задание готовится дома. Учащийся выступает перед группой, которая в данной ситуации является подведомственным коллективом. Члены коллектива задают вопросы. В итоге группа решает, убедил их игравший роль начальника или нет.

5. Факторы успешного общения при первой встрече: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения к нам.
6. Правила, определяющие успех в деловом общении: выполнять обещания в срок, никогда не показывать растерянность, тактично отклонять ненужные предложения, внимательно слушать, не перебивать, помнить о том, что ваше мнение - не единственное, быть терпимым к недостаткам других и т.п.
7. Организационные средства осуществления целей в деловом общении: кооперация-конкуренция, авторитарность-демократичность-попустительство, сотрудничество-противодействие-компромисс и т.д.
8. Коммуникативные средства осуществления целей в деловом общении: открытые-закрытые-отстраненные, императивные-диалогические, ориентация на убеждение, внушение, заражение, критику и т.п.
9. Виды авторитета руководителя: формальный, функциональный, моральный.
10. Особенности формирования подлинного авторитета: заслуженность, доверие, уважение, одобрение и др.
11. Виды псевдавторитетов: авторитет расстояния, авторитет доброты, авторитет педантизма, авторитет чванства, авторитет подавления, авторитет подкупа, авторитет нравоучений и т.п.
12. Приемлемые стили делового общения в таможенном деле.

## II

*Работайте в парах. Подготовьте ответ на предложенную ситуацию: одно и то же задевающее Вас высказывание произносит: 1) ваш коллега, 2) ваш начальник.*<sup>1</sup>

### Примеры ситуаций-высказываний:

1) Ваш коллега / начальник говорит о том, что в школах нет нормальных учителей, они все глупы и психически нездоровы. Кто-то из ваших родителей, близких, знакомых работает учителем и имеет заслуженное уважение.

2) Ваш коллега / начальник занял у вас крупную сумму денег на день, а «отдает» уже больше двух недель. Как вы к нему обратитесь?

3) Ваш коллега / начальник неадекватно ведет себя на корпоративных мероприятиях. Вам неприятно, что он роняет свой имидж, авторитет. Что вы ему скажете?

---

<sup>1</sup>Задание готовится в аудитории и оценивается коллективом.

## ПЯТЫЙ СЕМИНАР

### I

#### "Теории лидерства и стили управления"

1. Теории лидерства: концепция физических качеств, концепция интеллигентности (Гизель), ситуативная и др.
2. Управленческие стили: авторитарный, авральный, деловой, демократический, либеральный, компромиссный, непоследовательный, ситуативный и др.
3. Составляющие процесса руководства: правильная система подбора кадров, адекватные методы решения проблем, эффективная система материального стимулирования и т.п.
4. Две системы руководящих принципов Дж. Грейсона и К.О. Дели: философия договора, философия общей судьбы.
5. Типы руководителей терминаторов: «Хочет, как лучше, получается, как хуже», «Недоверчивый к другим и доверяющий себе», «Создатель чехарды в компетентности», «Оттиратель», «Паук-интриган», «Выжимала результатов» и т.п.
6. Показатели терминаторского менеджмента: устойчивое ухудшение конечных результатов, минимальные или нулевые затраты, текучесть среди компетентных работников и т.п.
7. Степень восприятия «терминаторства» работниками: «пороховая бочка», «сопротивленец», «компромиссатор», «Фигаро здесь, Фигаро там», «Гусь» и т.п.
8. Факторы уничтожения компетентности: неблагоприятные условия труда, низкая зарплата при высоких требованиях, частые унижения и умаления заслуг, использование компетентных работников на малозначимых должностях и т.п.
9. Типы продуктивных лидеров и особенности их поведения в процессе делового общения: Эпитемей, Дионисий, Прометей, Аполлон.
10. Основные факторы обеспечения эффективной работы коллектива: организационные, коммуникационно-психологические, целеполагающие, фактор свободы действий.
11. Возможные типы лидерства в таможенной сфере.

### II

*1. Работайте в парах. Подготовьте короткую беседу в трех разных стилях: творческо-продуктивном, дружеском, дистанционном и др. на выбор.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup>Задание готовится дома. Учащиеся выступают перед группой, которая угадывает стили.

2. Подготовьте обращение к руководству с аргументацией о необходимости личного карьерного роста.<sup>1</sup>

## ШЕСТОЙ СЕМИНАР

### I

#### «Организационная структура и ее влияние на деловое общение»

1. Принципы совместимости членов группы: физиологический, психофизиологический, психологический, социально-психологический.
2. Понятие социальной роли. Принятие роли. Исполнение роли.
3. Типы установок на восприятие другого человека в группе: позитивная, негативная, адекватная. Искаженные установки: эффект «ореола», эффект «последовательности», проецирование собственных свойств.
4. Понятие социометрического статуса: положительный, нулевой, отрицательный. Категории «предпочитаемых», «отвергаемых», «изолированных», «звезд».
5. Малые группы и их виды. Формальные и неформальные группы. Признаки малой группы: пространство, цель, организующее начало, дифференциация ролей, эмоциональные отношения, групповая культура.
6. Психологические характеристики групп: группы членства, референтные.
7. Организационные характеристики групп: пирамидальные, случайные, открытые, синхронные.
8. Распределение ролей в группе: координатор, генератор идей, энтузиаст, контролер-аналитик, искатель выгоды, исполнитель, работяга, шлифовщик.
9. Этапы развития группы: притирка, конфликтная, экспериментирования, решения проблем, прочные связи.
10. Типы лидеров в группе: организатор, творец, борец, дипломат, утешитель.
11. Особенности организационной структуры таможенных органов.

### II

*Работайте в парах. Смоделируйте ситуацию конфликта и покажите пути разрешения конфликта в разных стилях: конкуренции, приспособления, компромисса.<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup> Задание готовится дома. Учащийся выступает перед группой, которая в данной ситуации является руководством. Члены коллектива задают вопросы. В итоге «руководители» решают, повышать подчиненного или нет.

<sup>2</sup> Задание готовится дома. Учащиеся выступают перед группой, которая угадывает стили и оценивает соответствие.

## СЕДЬМОЙ СЕМИНАР

### I

#### «Офисные болезни» и пути их преодоления»

1. Синдром профессионального выгорания («burnout» syndrome). Факторы появления синдрома: личностные (несопротивление, приспособление и т.п.), фактор организационной структуры (давление системы и т.п.), содержание труда (монотонность, интенсивность, большое количество контактов и т.п.), негативный содержательно-психологический климат в коллективе, отсутствие профессионально-личностного роста.
2. Фазы протекания синдрома (напряжения, сопротивления, истощения). Синдром профессионального выгорания как защитная реакция на переутомление.
3. Пути борьбы с синдромом профессионального выгорания: распределение времени и сил, необходимость делиться проблемами с доверительными лицами, умение отдыхать, стремление к профессиональному развитию, соблюдение режима дня, спорт и т.п.
4. Синдром хронической усталости. Основные (упадок сил, беспричинная усталость и т.п.) и дополнительные (физическая слабость, безволие и т.п.) причины синдрома.
5. Синдром хронической усталости как «слабая форма СПИДа» и острая социальная проблема современности. Пути борьбы с синдромом хронической усталости: смена мотивации деятельности, качественный отдых с радикальной сменой рода деятельности, временное отключение от основной деятельности (отпуск) и т.п.
6. Синдром менеджера как гиперконцентрация на профессиональных проблемах и трудовом голоде. Пути борьбы с синдромом менеджера: управление временем, равномерное распределение времени на работу и отдых, мотивация к жизни вне «офиса».
7. Синдром Кароши как преждевременный уход из жизни или сознательное стремление к суициду в результате перегрузок на работе. Пути борьбы с синдромом Кароши: снижение количества рабочих часов, квалифицированная медицинская помощь и т.п.

### II

*Аргументированно защитите или опровергните предложенные суждения.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Дискуссия осуществляется в аудитории с подготовкой по каждому суждению не более 3-х минут. Учащиеся делятся по рядам. Им предлагаются разные утверждения и по указанию преподавателя один ряд это утверждение защищает, другой отстаивает, а третий решает, кто лучше. На каждом последующем утверждении происходит смена задач по рядам.

## Примеры суждений:

- ЕГЭ - это зло;
- высшее образование - только для мужчин;
- ради общего блага можно использовать негативные средства;
- человек - животное самое дикое и жестокое;
- знание - сила;
- религия - опиум для народа.

## **ВОСЬМОЙ СЕМИНАР**

### **«Особенности мировой деловой коммуникации»<sup>1</sup>**

1. Общие требования к соблюдению международных этических норм: правильно произносить имена людей, правильно есть с учетом особенностей национальной кухни, правильно одеваться, правильно разговаривать.
2. Теория деловых культур Д. Льюиса. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.
3. Деловая культура Англии. Консервативность, осмотрительность, практицизм как основные принципы. Пунктуальность, безупречность одежды, сдержанность, избегание личного характера деловых отношений - как требования. Ориентация на долгосрочные отношения и т.п.
4. Деловая культура Франции. Расчетливость и скептицизм. Ориентация на предварительные договоренности и корпоративные принципы; ценность логических доказательств; конфронтационный тип взаимодействия и т.п.
5. Деловая культура Германии. Пунктуальность, высокая организованность, предельная педантичность, иерархизированность как требования и принципы. Профессионализм и надежность как бренды и т.п.
6. Деловая культура США. Энергичность, внешняя открытость и дружелюбие, отсутствие строгого официоза в переговорах; эгоцентризм и т.п.
7. Деловая культура Японии. Неконфронтационный тип переговоров, минимум риска, терпение и щепетильность, стремление к очевидным взаимным уступкам, чувствительность к общественному мнению; внимание к развитию личных дружеских отношений с партнером и т.п.
8. Деловая культура Китая. Четкое разграничение этапов деловых переговоров. Первоначальное уточнение позиции и стремление к максимальной информированности о предмете обсуждения и партнерах

---

<sup>1</sup> Вопросы, касающиеся делового этикета стран, готовятся в виде презентаций группами учащихся (от 3-х до 5-ти человек) в виде презентации с целью показать прежде всего привлекательные стороны деловой культуры той или иной страны. В конце занятия общим голосованием определяется лучшая презентация.

по переговорам. Стремление к установлению «духа дружбы» при максимальном отстаивании своей позиции.

9. Особенности деловой культуры в России. Начальный этап формирования деловой культуры. Открытость и легкая приспособляемость к этикету других деловых культур, отсутствие педантизма и жесткой иерархизированности, готовность к взаимным уступкам и односторонней помощи как основные черты. Зависимость от личных отношений, непрофессионализм, халатность как преодолеваемые проблемы.

## ДЕВЯТЫЙ СЕМИНАР

### «Кастинг в таможеню»

1. Перед вами шесть кандидатов<sup>1</sup> на таможенную службу при одной вакансии. Выберите из 5-ти учащих одного, кто будет принят на таможенную службу. Для этого распределите вопросы по степени сложности от меньшего к большему, чтобы наиболее сложные вопросы были заданы последним двум участникам. После каждого круга вопросов голосуйте только один раз против одного участника, пока их не останется двое и по результатам итогового голосования будет определен победитель.

#### Примеры вопросов:<sup>2</sup>

- Какую последнюю книгу вы читали?
- Что Вы делаете в свободное время, как вы любите отдыхать?
- Ваши главные личностные качества?
- Ваши основные недостатки?
- Опишите идеального таможенника.
- Что Вас больше всего привлекает в таможенной службе?
- Употребляли ли вы когда-нибудь наркотики и каково Ваше отношение к наркотикам в целом?
- Считаете ли Вы возможным поступать вопреки служебной этики?
- Как вы отреагируете, если увидите, что ваш товарищ берет взятки?

---

<sup>1</sup> Кандидаты выбираются преподавателем на занятии, желательно в соотношении три девушки и три молодых человека. Занятие проводится в конце года, поэтому преподаватель может использовать имеющиеся знания о студентах, чтобы подобрать на кастинг кандидатов с разными темпераментами.

<sup>2</sup> Основные вопросы готовятся учащимися дома, дополнительные вопросы возникают по ходу обсуждения. Цель вопросов - открыть уязвимые места кандидатов, заставить их раскрыться и показать истинные личностные качества, особенности мировоззрения.

- Ваши морально-этические принципы полностью не соответствуют принципам коллектива, в котором вы работаете. Какую модель поведения вы выберете?

2. Подготовить эссе по теме: «Общество победивших деловых отношений - это норма или патология, прошлое, настоящее или будущее» по одному из предложенных произведений: Е. Замятин - «Мы», О. Хаксли - «О дивный новый мир», Дж. Оруэлл - «1984», Д. Сэлинджер - «Над пропастью во ржи».<sup>1</sup>

## ЛИТЕРАТУРА

1. Блинов Н. М., От культа таможни к таможенной культуре: Монография. - М.: РИО РТА, 2000. - 168 с.
2. Бякин Г.И., Деловая игра в таможенных органах. - СПб.: РИО СПб. фил. РТА, 2000. - 41 с.
3. Каимова И. В., Этика деловых отношений: конспект лекций. - М. : Изд-во РТА, 2010. - 48 с.
4. Капшук О.Н., Этика и психология делового общения начальника и подчиненного. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 215 с.
5. Козлов В.В., Мануйлов Г.М., Фетискин Н.П. Психология управления. - М: Издательский центр «Академия», 2011. - 224 с.
6. Коноплева Н.А., Психология делового общения. - М.: Флинта: МПСИ, 2008. - 408 с.
7. Красникова Е.А., Этика и психология профессиональной деятельности. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2004. - 208 с.
8. Моделирование таможенных процедур: метод. указания по проведению комплекс. деловой игры для студентов специальности «Тамож. дело» / сост. Е. И. Антонова, Н. Н. Алексеева, Н. В. Берлова и др. - Владивосток : РИО ВФ РТА, 2009. - 102 с.
9. Макеев В.А., Психология делового общения. - М.: Книжный дом «Либроком», 2011. - 272 с.
10. Масюкевич Н.В., Кожуховская Л.С. Психология эффективного общения. - Минск: Современ. шк., 2007 - 384 с.
11. Таможенный Кодекс Таможенного союза. - М.: Эксмо, 2013. - 192 с.
12. Таможенная система в социокультурном измерении : сб. науч. тр. / [под ред. А. Н. Бурлуцкого]. - Ростов н/Д : РИО Ростов. фил. РТА, 2009. - 142 с.

---

<sup>1</sup> Задание выполняется дома и сдается преподавателю. После проверки всех эссе результаты обсуждаются в группе.



В 2009 году Университет стал победителем многоэтапного конкурса, в результате которого определены 12 ведущих университетов России, которым присвоена категория «Национальный исследовательский университет». Министерством образования и науки Российской Федерации была утверждена программа его развития на 2009–2018 годы. В 2011 году Университет получил наименование «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики»

---

## **КАФЕДРА МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ ИМБИП**

Кафедра была основана в 2011 г. Главная задача кафедры - подготовка грамотных специалистов в области мировой экономики, что, с одной стороны, отвечает потребностям времени, а, с другой, дает молодым людям те навыки и знания, пользуясь которыми, они смогут получить работу, жить полной жизнью и не чувствовать себя отчужденными и разочарованными. Реализация основной обязательной программы подготовки дипломированного специалиста обеспечена высококвалифицированными педагогическими кадрами, имеющими образование и опыт преподавания и практической деятельности, соответствующие профилю дисциплин кафедры. Среди членов кафедры есть как работники высшей школы, так и действующие сотрудники Федеральной таможенной службы. Кафедра обеспечивает проведение учебной, научной, методической и воспитательной работы по циклу дисциплин: «Международная экономическая интеграция», «Экономическая география и регионалистика», «Мировая экономика и внешнеэкономическая деятельность», «Государственное регулирование внешнеэкономической деятельности», «Международный маркетинг», «Основы ТОиТК с использованием ИДК», «Международное публичное право», «Международное частное право» и др. На кафедре ведется научно-исследовательская работа по широкому кругу проблем, по результатам которой опубликован ряд монографий и статей в журналах, входящих в список ВАК, учебных и методических пособий. Преподаватели активно участвуют в международных и российских научных конференциях.

Антипов Антон Александрович

## **Этика делового общения**

**Учебно-методическое пособие**

В авторской редакции

Редакционно-издательский отдел НИУ ИТМО

Зав. РИО

Н.Ф. Гусарова

Лицензия ИД № 00408 от 05.11.99

Подписано к печати

Заказ №

Тираж

Отпечатано на ризографе

**Редакционно-издательский отдел**  
Санкт-Петербургского национального  
исследовательского университета  
информационных технологий, механики  
и оптики  
197101, Санкт-Петербург, Кронверкский пр., 49

