

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Удостоен премии
Правительства Российской Федерации
в области образования

*А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров,
В.Г. Коновалова*

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

У Ч Е Б Н И К



ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

серия основана в 1996 г.



Министерство образования и науки Российской Федерации

Государственный университет управления

**Удостоен премии Правительства Российской Федерации
в области образования**

А.Я. КИБАНОВ

Д.К. ЗАХАРОВ

В.Г. КОНОВАЛОВА

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

УЧЕБНИК

*Рекомендовано
Министерством образования и науки
Российской Федерации в качестве учебника
для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по специальности
«Управление персоналом»*

Москва
ИНФРА-М
2007

Тверской государственный университет



Научная библиотека

00320840

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
 РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ	
Глава 1. Природа и сущность этики деловых отношений	5
1.1. Сущность этики деловых отношений	5
1.2. Основные принципы этики деловых отношений....	8
1.3. Закономерности межличностных отношений	15
1.4. Этические проблемы деловых отношений	21
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>30</i>
<i>Практические задания</i>	<i>31</i>
Глава 2. Этика деятельности организации	42
2.1. Этика и социальная ответственность организаций	42
2.2. Этические нормы в деятельности организаций ..	48
2.3. Повышение этического уровня организации	53
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>56</i>
<i>Практическое задание</i>	<i>57</i>
Глава 3. Этика деятельности руководителя	61
3.1. Этические нормы организации и этика руководителя	61
3.2. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе	65
3.3. Нормы этичного поведения руководителя	71
3.4. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	76
3.5. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций	80
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>87</i>
<i>Практические задания</i>	<i>88</i>
 РАЗДЕЛ II. ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ	
Глава 4. Деловое общение и управление им	108
4.1. Общение как социально-психологическая категория	108

4.2.	Коммуникативная культура в деловом общении	114
4.3.	Виды делового общения	118
4.4.	Управление деловым общением	121
	<i>Контрольные вопросы</i>	129
	<i>Практические задания</i>	130
Глава 5. Вербальное общение		142
5.1.	Основы деловой риторики	142
5.2.	Культура речи в деловом общении	146
5.3.	Этика использования средств выразительности деловой речи	149
5.4.	Культура дискуссии	154
5.5.	Особенности речевого поведения	159
	<i>Контрольные вопросы</i>	163
	<i>Практические задания</i>	164
Глава 6. Невербальное общение		169
6.1.	Основы невербального общения	169
6.2.	Кинесические особенности невербального общения	174
6.3.	Визуальный контакт	180
6.4.	Проксемические особенности невербального общения	185
	<i>Контрольные вопросы</i>	192
	<i>Практическое задание</i>	193
Глава 7. Дистанционное общение		196
7.1.	Этические нормы телефонного разговора	196
7.2.	Культура делового письма	200
	<i>Контрольные вопросы</i>	205
	<i>Практические задания</i>	205
Глава 8. Манипуляции в общении		212
8.1	Характеристика манипуляций в общении	212
8.2	Правила нейтрализации манипуляций	218
8.3	Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений	222
	<i>Контрольные вопросы</i>	227
	<i>Практические задания</i>	227
 РАЗДЕЛ III. ПРАВИЛА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ		
Глава 9. Правила деловых отношений		232
9.1.	Правила подготовки публичного выступления	232

9.2.	Правила подготовки и проведения деловой беседы	237
9.3.	Правила проведения собеседования	242
9.4.	Правила подготовки и проведения служебных совещаний	245
9.5.	Правила проведения переговоров с деловыми партнерами	250
9.6.	Правила конструктивной критики	261
	<i>Контрольные вопросы</i>	266
	<i>Практические задания</i>	267

Глава 10. Этикет делового человека 274

10.1.	Этикет и имидж делового человека	274
10.2.	Визитная карточка	278
10.3.	Этикет приветствий и представлений	283
10.4.	Внешний облик делового человека	286
10.5.	Особенности внешнего облика деловой женщины	290
	<i>Контрольные вопросы</i>	295
	<i>Практическое задание</i>	296

Глава 11. Этикет деловых отношений 298

11.1	Поведение в общественных местах	298
11.2	Этикет деловых приемов	305
11.3	Особенности делового общения с иностранными партнерами	316
11.4	Искусство комплимента	322
11.5	Правила вручения подарков	326
	<i>Контрольные вопросы</i>	329
	<i>Практическое задание</i>	330

Приложения

Приложение 1.	Этический кодекс компании PROCTER & GAMBLER	333
Приложение 2.	Образцы документов, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов	348
Приложение 3.	Примеры написания отдельных деловых писем и других документов	354

Список литературы 361