

УДК 174  
ББК 87.75  
Д 29

Рецензенты:

Б.А. Родионов – д-р филос. наук, профессор ГОУ ВПО УдГУ;  
Г.М. Тихонов – д-р филос. наук, профессор ГОУ ВПО ИжГТУ

Д 29                    **Деловая этика** / авт.-сост. В.К. Трофимов. – Ижевск :  
ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. – 352 с.

ISBN 978-5-9620-0187-6

В книге содержатся ответы на практические вопросы этики и этикета в процессе деловой коммуникации.

Издание предназначено для руководителей и специалистов, желающих углубить свои знания в области деловой этики и этикета, а также для студентов, аспирантов и преподавателей.

УДК 174  
ББК 87.75

ISBN 978-5-9620-0187-6                    © Трофимов В.К., составление, 2012  
   © ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012



## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	6
ГЛАВА 1. ПРЕДМЕТ И СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ. ....	9
1.1 Этика как учение о морали. Структура и функции морали. ....	9
1.2 Этические проблемы деловой жизни.	
Деловая этика как научная дисциплина.	
Соотношение универсальной и деловой этики .....	19
1.3 Структура деловой этики (макроэтика и микроэтика).	
Социальные функции и принципы деловой этики .....	32
1.4 Соотношение этики и этикета.	
Понятие делового этикета .....	37
ГЛАВА 2. ВЕРБАЛЬНЫЙ И НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК	
ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: ВОПРОСЫ ЭТИКИ И ЭТИКЕТА	46
2.1 Речевой этикет в деловом общении.	
Правила этикета для говорящего .....	46
2.2 Публичное выступление.	
Выразительные средства публичной речи .....	58
2.3 Слушание как элемент речевой культуры.	
Правила этикета для слушающего .....	67
2.4 Невербальная коммуникация. Виды невербального языка:	
такесика, проксемика, визуальный контакт,	
жестика, мимика .....	77
ГЛАВА 3. ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ОБЩЕНИИ	
С КОЛЛЕГАМИ ПО РАБОТЕ .....	99
3.1 Правила этикета при собеседовании. ....	99
3.2 Нормы современного делового этикета	
в общении с коллегами .....	110
3.3 Этикет взаимоотношений руководителя	
и подчиненного. Служебный этикет руководителя. ....	118
3.4 Этика служебных взаимоотношений	
мужчины и женщины .....	129



ГЛАВА 4. ЭТИКА И ЭТИКЕТ В УСТНЫХ ВИДАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ....	141
4.1 Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы .....	141
4.2 Основные правила и тактика ведения переговоров .....	152
4.3 Технология проведения делового совещания .....	163
4.4 Этикет телефонного делового общения .....	177
ГЛАВА 5. ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ВИДАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	187
5.1 Деловое письмо: требования этикета .....	187
5.2 Резюме, его структура и правила составления .....	202
5.3 Визитные карточки, их оформление и использование в общении .....	210
5.4. Этические аспекты использования компьютерных технологий .....	215
ГЛАВА 6. ДЕЛОВЫЕ КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ .....	226
6.1. Понятие, типология и структура конфликта. ....	226
6.2 Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта. ....	232
6.3 Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция. ....	241
6.4. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов. ....	248
ГЛАВА 7. ДЕЛОВОЙ ИМИДЖ .....	258
7.1 Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа .....	258
7.2 Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа. ....	271
7.3 Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа .....	281



7.4 Значение одежды в процессе формирования делового имиджа . . . . .	286
7.5 Имидж организации и способы его формирования . . . . .	297
ГЛАВА 8. ЭТИКЕТ НА ПРИЕМЕ, БАНКЕТЕ, В ГОСТЯХ.	
МЕЖДУНАРОДНЫЕ РАЗЛИЧИЯ В ДЕЛОВОМ ЭТИКЕТЕ . . . . .	305
8.1 Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению. . . . .	305
8.2 Правила поведения за столом . . . . .	316
8.3 Этикет в гостях . . . . .	321
8.4 Национально-культурные особенности делового этикета . . . . .	325
8.5 Особенности делового поведения россиян . . . . .	339
ЗАКЛЮЧЕНИЕ . . . . .	344
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ . . . . .	347
ОБ АВТОРЕ . . . . .	351