

УДК 316.77(075)
ББК 71.063.112я723+87.782я723
Б20

Рецензенты:

Самраилова Е. К. — д-р. полит. наук, профессор кафедры
«Экономика труда и управление человеческими ресурсами»
ФГАОУ «Российский университет транспорта (РУТ(МИИТ))»;
Шатило С. А. — канд. экон. наук, доцент, профессор кафедры
«Экономика труда и управление персоналом» ОУП ВО
«Академия труда и социальных отношений»

Баландина, О. В.

Б20 Основы деловой культуры: учебное пособие /
О. В. Баландина — Москва; Берлин: Директ-Медиа,
2020. — 142 с.

ISBN 978-5-4499-1457-6

Настоящее учебное пособие рассматривает теоретические аспекты деловой культуры, ее роль в деловых взаимодействиях, проблемы формирования и развития деловой культуры на современных предприятиях и ее влияние на повышение эффективности деловых контактов. В работе анализируются теоретические вопросы, связанные с пониманием морали, основных моральных принципов; особенностями делового общения с коллегами, руководителем; этикой современных коммуникаций; рассматриваются этические проблемы в организации и практика их разрешения. Наряду с освещением теоретических и методологических положений все главы снабжены практикумами, содержащими контрольные вопросы и тесты, а также практические задания, направленные на освоение навыков деловой культуры. Учебное пособие рассчитано на студентов среднего профессионального образования, обучающихся по различным специальностям, в том числе — 38.00.00 «Экономика и управление»; 39.00.00 «Социальная работа». Также может быть полезно студентам бакалавриата, обучающимся по специальности 38.03.03 «Управление персоналом», преподавателям управленческих дисциплин, а также всем, кто интересуется процессами организационного управления.

Текст приводится в авторской редакции.

УДК 316.77(075)
ББК 71.063.112я723+87.782я723

ISBN 978-5-4499-1457-6

© Баландина О. В., текст, 2020
© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Роль культуры в деловой среде	7
1.1. Культура как феномен человеческой жизни	7
1.2. Мораль и культура	14
1.3. Основные категории этики	21
Практикум	27
Контрольные вопросы	27
Практические задания	27
Тесты для контроля знаний	28
Глава 2. Деловое общение	31
2.1. Характеристика делового общения	31
2.2. Основные аспекты делового общения	35
2.3. Основные формы делового общения	45
Практикум	60
Контрольные вопросы	60
Практические задания	61
Тесты для контроля знаний	62
Глава 3. Деловой этикет	65
3.1. Деловой этикет: принципы и функции	65
3.2. Нормы и правила делового этикета	74
3.3. Имидж делового человека	79
3.4. Нетикет	91
3.5. Особенности делового этикета разных стран	93
Практикум	102
Контрольные вопросы	102

Практические задания	103
Тесты для контроля знаний	104
Глава 4. Деловая культура: проблемы и практика	107
4.1. Гендерные особенности деловой культуры	107
4.2. Буллинг и моббинг: виды, причины и последствия	114
4.3. Механизмы внедрения этических норм в практику деловых отношений	116
Практикум	121
Контрольные вопросы	121
Практические задания	121
Тесты для контроля знаний	122
Словарь терминов	125
Ключи к контрольным тестам	133
Список тем для самостоятельных работ	135
Список тем к итоговой аттестации	136
Список использованных источников и литературы	138