

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

М.П. ДАНИЛКОВА

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК
2009

ББК 87.717.7я73
Д 182

Рецензенты: *С.П. Кушнаренко*, канд. филос. наук, доц.;
М.Р. Мазурова, канд. филос. наук, доц.

Работа подготовлена на кафедре философии

Данилкова М.П.

Д 182 Основы делового этикета: учеб. пособие / М.П. Данилкова. –
Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2009. – 44 с.

ISBN 978-5-7782-1276-3

В данном пособии раскрываются теоретические и практические вопросы этики деловых отношений: природа этики деловой коммуникации, основные принципы этики деловых отношений, сущность вербального и невербального общения, основные правила деловых отношений, этикет делового человека и деловых отношений.

Настоящая работа адресована студентам всех специальностей очной и заочной форм обучения, а также магистрантам и аспирантам. Пособие может быть полезно специалистам по управлению персоналом, а также всем, кто планирует свою деятельность в сфере предпринимательства и бизнеса.

ББК 87.717.7я73

ISBN 978-5-7782-1276-3

© Данилкова М.П., 2009
© Новосибирский государственный
технический университет, 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
Глава 1. Теоретические основы этики деловых отношений	5
1.1. Этика деловой коммуникации	5
1.2. Основные принципы этики деловых отношений	9
Глава 2. Деловое общение как инструмент этики	12
2.1. Общение как социально-психологическая категория	12
2.2. Виды делового общения	15
2.3. Вербальная и невербальная формы делового общения	17
Глава 3. Этикет делового общения.....	22
3.1. Этикет делового человека.....	22
3.2. Основные правила деловых отношений	23
Список рекомендуемой литературы.....	30
Приложение	32
Глоссарий	42

Данилкова Марина Петровна

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

Учебное пособие

Редактор *А.Ю. Кроних*
 Выпускающий редактор *И.П. Брованова*
 Корректор *И.Е. Семенова*
 Дизайн обложки *А.В. Ладыжская*
 Компьютерная верстка *В.Ф. Ноздрева*

Подписано в печать 04.12.2009. Формат 60×84 1/16. Бумага офсетная. Тираж 100 экз.
 Уч.-изд. л. 2,55. Печ. л. 2,75. Изд. № 149. Заказ № . Цена договорная

Отпечатано в типографии
 Новосибирского государственного технического университета
 630092, г. Новосибирск, пр. К. Маркса, 20