



# Этика делового общения



**Деловое общение** — необходимая часть человеческой жизни, важнейший вид отношений с другими людьми.

Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, правильности или неправильности поступков людей, справедливости и несправедливости.



Общаясь в деловом сотрудничестве со своим подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на свои представления об этике.

И в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.



Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

**Скворцов, А. А. Этика : учебник для бакалавров / А. А. Скворцов ; под общ. ред. А. А. Гусейнова. – М. : Юрайт, 2012. – 306 с. – (Бакалавр).**



**Мораль** (от лат. *moralis* — нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль — важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни — семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

**Скворцов, А. А. Этика : учебник для бакалавров / А. А. Скворцов ; под общ. ред. А. А. Гусейнова. – М. : Юрайт, 2012. – 306 с. – (Бакалавр).**

Министерство образования  
и науки РФ рекомендует

Учебник

# Этика

А. А. Скворцов

б а з о в ы й к у р с



OZON.RU

**Скворцов, А. А. Этика : учебник для бакалавров / А. А. Скворцов ; под общ. ред. А. А. Гусейнова. – М. : Юрайт, 2012. – 306 с. – (Бакалавр).**

Рассмотрены краткая история дисциплины «Этика», её предмет, основные понятия и принципы (добро и зло, поступок, идеал, долг, совесть, свобода), раскрыта сущность и структура морали.

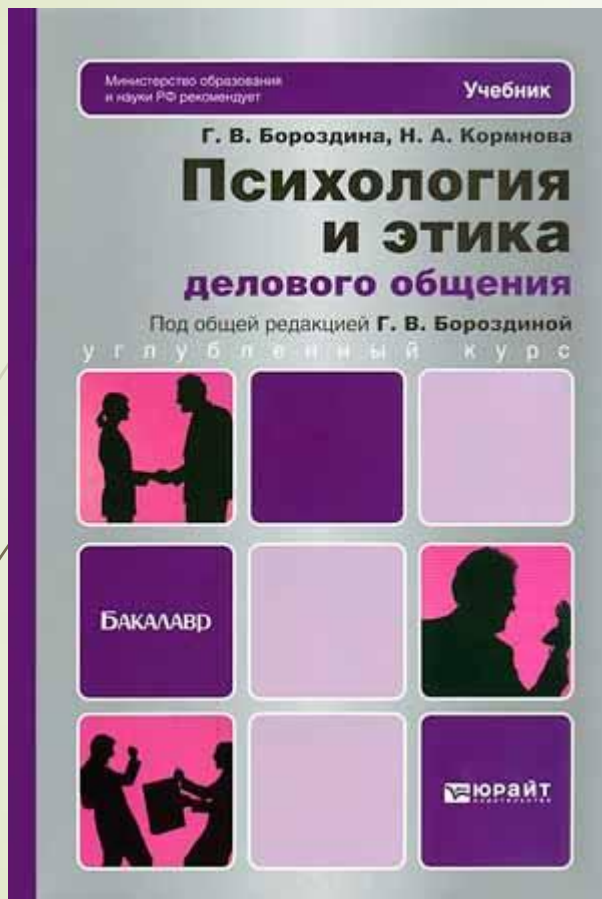
В качестве способа изложения материала выбран дискуссионный стиль, который позволяет читателю получить представления о различных, зачастую противоречивых точках зрения на обсуждаемые проблемы нравственного бытия человека.

**Место хранения: Научно-техническая библиотека СГУВТ : аб. гум. лит., читальный зал № 1, читальный зал № 2, зал электронных ресурсов**

# Элементы деловой этики







Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – М. : Юрайт, 2013. - 463 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр.: с. 459- 463 (132 назв.).

В книге собран основной материал по вопросам психологии и этики делового общения. Авторы структурировали его в наиболее удобной и приемлемой для усвоения форме.

Особенностью этого учебника является его комплексный характер: деловое и неформальное общение рассматриваются в тесной взаимосвязи.

Материал изложен живым и доступным языком, широко иллюстрирован конкретными примерами из художественных произведений и реальных жизненных ситуаций, высказываниями известных деятелей. Кроме того, здесь рассматриваются психологические приемы, которые читатели могут использовать в своей жизненной практике.

Учебник содержит контрольные вопросы и задания, словарь основных понятий, список литературы, а в конце каждой главы есть психологический практикум. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения. Для студентов вузов, а также для широкого круга читателей.

**Место хранения:** Научно-техническая библиотека СГУВТ,  
читальный зал № 1, каб. 222



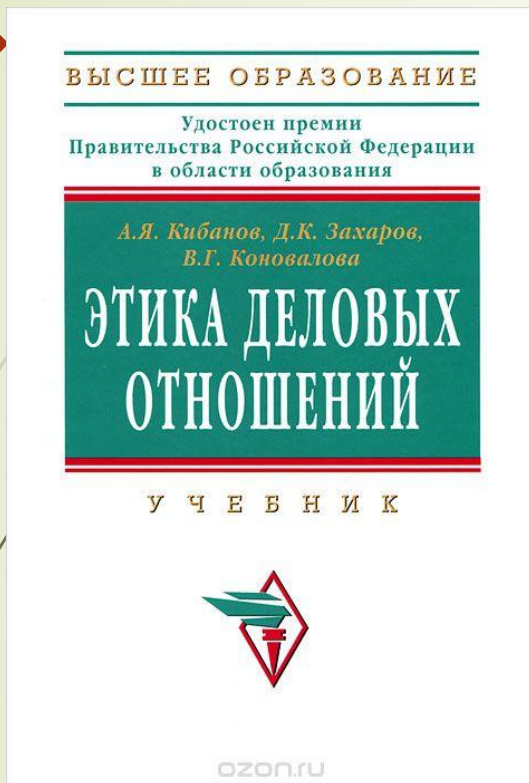
# ИМИДЖ



Привлекательный имидж является одним из факторов, определяющих деловой успех.

Сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих, обычно называют **имиджем** (от англ. image — образ).

Глава 8. Искусство самопрезентации // Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – М. : Юрайт, 2013. – С. 367-404.



**Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос. Федерации ; Гос. ун-т упр. - изд. 2-е, испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 424 с. - (Высшее образование). - Учеб. удостоен премии Правительства РФ в обл. образования.**

В учебнике, подготовленном учеными кафедры управления персоналом Государственного университета управления, излагаются теоретические, методические и практические вопросы этики деловых отношений: природа этики деловых отношений; этика деятельности организации и руководителей; сущность вербального, невербального, дистанционного общения, манипуляций в общении, управления общением; правила деловых отношений; этикет делового человека и деловых отношений.

Книга предназначена для студентов, магистрантов, аспирантов, а также преподавателей дисциплины «Этика деловых отношений». Она может быть полезной руководящему составу и специалистам по управлению персоналом организаций.

**Место хранения: Научно-техническая библиотека СГУВТ, абонемент гуманитарной литературы, каб. 223; читальный зал № 1, каб. 222**



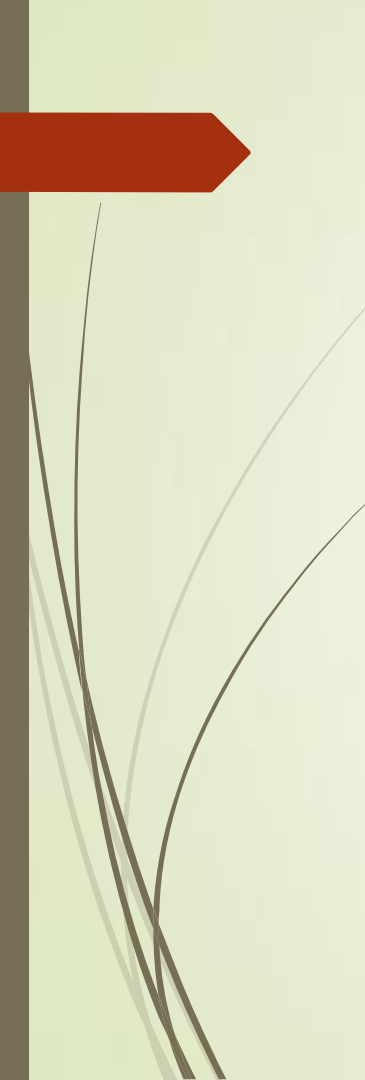
Идеальной, хотя и весьма отдаленной целью мирового делового сообщества становится тип отношений, основанный на торжестве морально-этических принципов. Одним из важнейших шагов в этом направлении можно считать принятую в 1994 г. в швейцарском городе Ко (Саух) **Декларацию Ко — «Принципы бизнеса»**. В Декларации предпринята попытка объединить основы восточной и западной деловых культур, ее инициаторами были руководители крупнейших национальных и транснациональных корпораций США, Западной Европы и Японии.

**Отношения организации с персоналом рекомендуется строить на следующих принципах:**

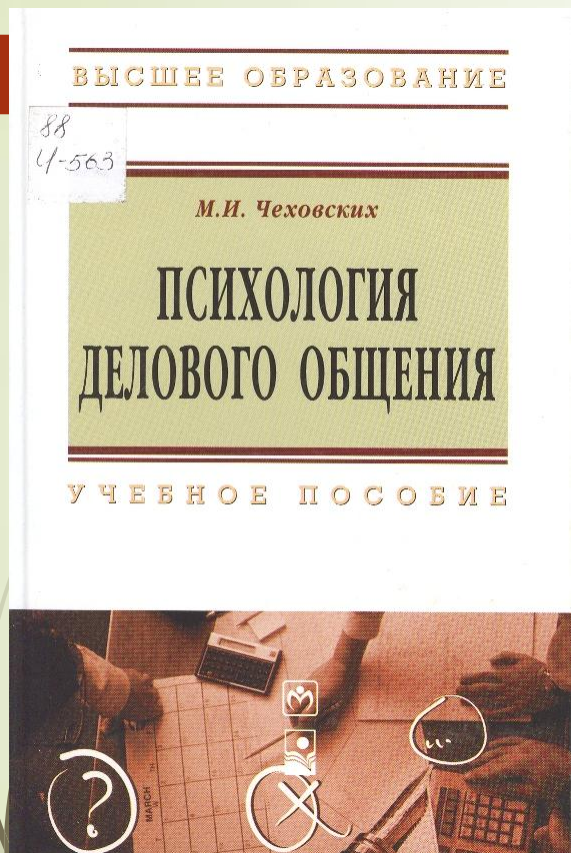
- обеспечивать работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;
- создавать условия труда для работников, не наносящие ущерба их здоровью и человеческому достоинству;
- быть честным в общении со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченный лишь рамками закона и условиями конкуренции.

продолжение



- 
- прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников;
  - в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с трудовым коллективом;
  - избегать дискриминационной политики и гарантировать персоналу равные права и возможности независимо от пола, возраста, расовой принадлежности и религиозных убеждений; стимулировать в рамках своего бизнеса использование труда работников с различным профессиональным уровнем на тех участках, где они могут принести наибольшую пользу;
  - обеспечивать охрану труда во избежание несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
  - поощрять работников и помогать им в развитии необходимых навыков и умений, внимательно относиться к серьезным проблемам занятости, часто связанным с принятием решений в бизнесе, а также сотрудничать с правительственными органами, трудовыми объединениями, другими службами и друг с другом по вопросам размещения рабочей силы.

(Из Декларации Ко — «Принципы бизнеса», 1994 г.)



**Чеховских, М. И. Психология делового общения : учеб. пособие для студентов вузов / М. И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - Минск : М. : Новое знание : ИНФРА-М, 2011. - 253 с. - (Высшее образование).**

Издание одновременно учебное и практическое. Материал изложен просто, научно достоверно, увлекательно, с привлечением большого количества примеров и практических рекомендаций. Вы узнаете, как стать преуспевающим руководителем, как правильно вести деловые переговоры, об особенностях общения с зарубежными партнерами и многое другое.

Рассмотрены все вопросы одноименного курса, особое внимание уделено психологическим и культурологическим основам делового общения. Пособие снабжено кратким словарем основных психологических терминов.

Для студентов и преподавателей высших учебных заведений, а также всех, кто связан с деловым общением в различных сферах.

**Место хранения: Научно-техническая библиотека СГУВТ, абонемент гуманитарной литературы, каб. 223; читальный зал № 1, каб. 222**



# Стиль руководства



**Управление персоналом организации : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. - 4-е изд., доп. и перераб. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 695 с.**

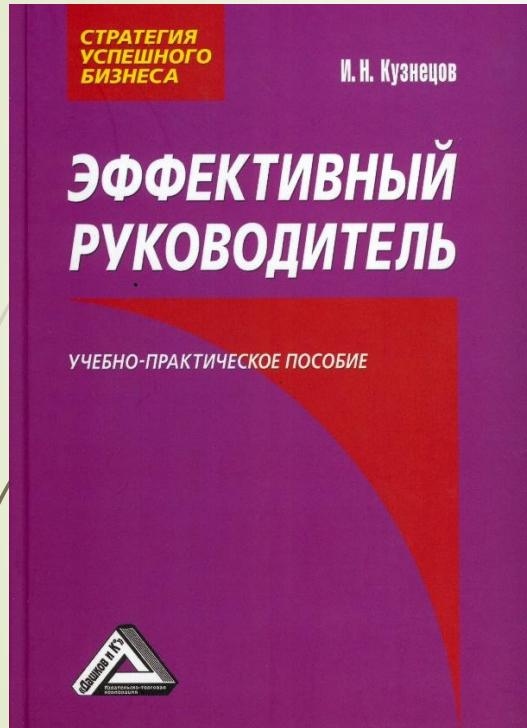
В учебнике представлены : теория управления человеческими ресурсами, методология управления персоналом и формирования системы управления персоналом организации, стратегическое управление персоналом и планирование кадровой работы в организации, технология управления персоналом и его развитием, а также вопросы управления поведением персонала организации и оценки результатов его деятельности.

Для студентов и аспирантов, а также специалистов, участвующих в формировании системы управления персоналом и систем управления организацией в целом, работающих с кадрами в рыночных условиях функционирования отечественной экономики.

**Место хранения:** Научно-техническая библиотека СГУВТ, абонемент гуманитарной литературы, каб. 223; читальный зал № 1, каб. 222; читальный зал № 2, каб. 807 (лаб.корпус № 2)



# Стиль руководства



Кузнецов, И. Н. Эффективный руководитель [Электронный ресурс] : учеб. / И. Н. Кузнецов. - Москва : Дашков и К, 2012. - 596 с. - (Стратегия успешного бизнеса). - Библиогр.: с. 589-595.

В доступной и конкретной форме анализируются вопросы, жизненно необходимые для успешной деятельности руководителя: эффективность использования рабочего времени; подготовка и принятие решений; эффективное разрешение конфликтов; этика делового общения и др.

Предназначено руководителям всех уровней, слушателям курсов повышения квалификации, а также аспирантам, магистрантам, студентам, изучающим дисциплины "Менеджмент", "Управление персоналом", "Корпоративная культура", "Этика деловых отношений". Представит интерес для деловых людей и широкого круга читателей, стремящихся к повышению уровня деловой культуры.

URL:

[http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3575](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3575)

# Разрешение конфликтов

Королев, Л. М.

Психология управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. М. Королев. – М.: Дашков и К, 2016. - 188 с.



Учебное пособие обобщает теоретический, методологический и практический материал разнообразных проблем в области психологии управления. В работе рассматриваются психологическая структура, состав, содержание деятельности руководителя и ее главные психологические закономерности. Сформулированы фундаментальные проблемы психологии управления, раскрываются основы психологии общения и взаимодействия, характерные особенности личности руководителя и подчиненного, сущность психологии управления качеством жизни и конфликтными ситуациями, групповыми процессами и явлениями. Для студентов высших и средних специальных учебных заведений, а также менеджеров, предпринимателей и всех, кто интересуется психологическими аспектами управленческой деятельности.

URL: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=70563](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70563)

- **Ответные агрессивные действия-** методы, являющиеся крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций. Применение этих методов приводит к разрешению конфликтной ситуации с позиции силы, в том числе с использованием грубой силы, насилия. Однако бывают ситуации, когда разрешение конфликта возможно только данными методами.

**Управление персоналом организации : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. - 4-е изд., доп. и перераб. - М. : ИНФРА-М, 2011. - С. 574.**



# Философия организации

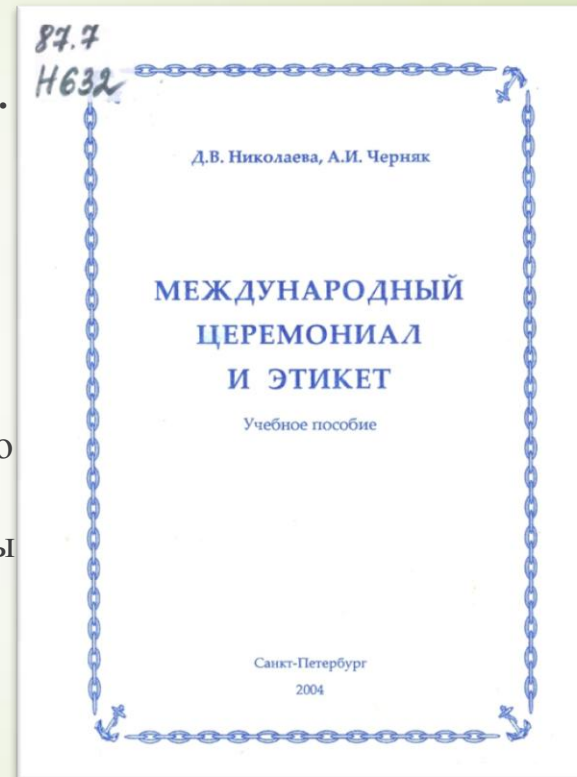
**Николаева, Д. В. Международный церемониал и этикет : учебное пособие / Д. В. Николаева, А. И. Черняк ; М-во трансп. Рос. Федерации, ГМА им. адм. С. О. Макарова, Каф. истории и культуры. - СПб. : ГМА им. адм. С. О. Макарова, 2004. - 67 с.**

Специфика работы на судах морского флота требует от будущих специалистов знания международных и национальных форм общения при заходах в иностранные порты, а также во время проведения официальных и неофициальных встреч и приемов.

В учебном пособии рассмотрена система понятий, определяющих различные нормы этикетного общения – от повседневных до строго регламентированных международных.

В главах, посвященных морскому церемониалу и этикету, изложены правила дипломатического протокола, применяемые во время визитов российских кораблей в иностранные порты.

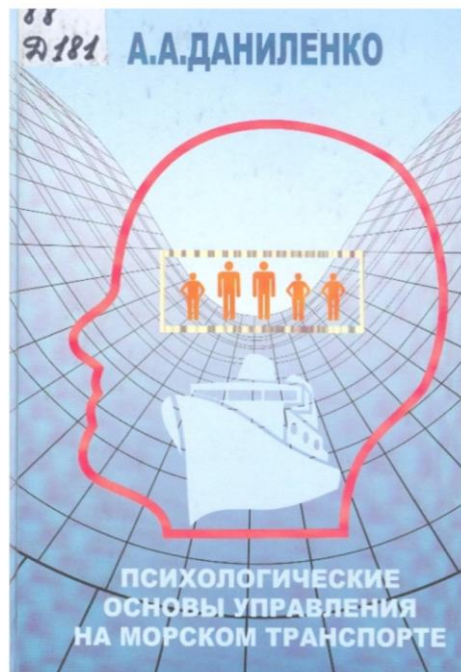
**Место хранения: Научно-техническая библиотека СГУВТ, аб.гум.лит., каб.223; читальный зал № 1, каб.222; читальный зал № 2 (лаб.корпус № 2), каб. 807**







Даниленко Андрей Алексеевич  
начальник кафедры философии и  
психологии Государственной  
морской академии имени  
адмирала С.О. Макарова, кандидат  
философских наук, доцент,  
член-корреспондент Академии  
гуманитарных наук, почетный  
работник морского флота, автор  
более 100 печатных работ.



**Даниленко А. А.**

**Психологические основы управления на морском транспорте : учебник / А. А. Даниленко ; М-во трансп. Рос. Федерации, ФГОУ ВПО ГМА им. адм. С. О. Макарова. - СПб. : Нестор-История, 2004. - 395 с. : ил.**

В учебнике рассматриваются важнейшие стороны психологии управления применительно к специфике работы на морском транспорте, с учетом новых подходов и современных требований к управленческой деятельности. Даются практические рекомендации по психологическим аспектам управленческой деятельности на морском транспорте. Предназначен для курсантов, студентов и преподавателей высших и средних морских учебных заведений, а также для руководителей различного уровня и всех, кто интересуется психологическими проблемами управления.

**Место хранения: на всех абонементах Научно-технической библиотеки СГУВТ**

# Культура делового общения

- Речевая коммуникация считается эффективной, если передаваемое сообщение правильно интерпретируется и воспринимается.
- Необходимым условием эффективности в деловом общении является умение слушать.







**Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - Москва : Дашков и К, 2015. - 405, [1] с. - Прил.: с. 352-406 (трафареты выступлений).**

В книге анализируются проблемы ораторского искусства, делового общения, культуры и искусства речи. Особое внимание уделяется речевой культуре, методам подготовки различных видов публичных выступлений, умению вести конструктивный диалог и полемику. "Бизнес-риторику" можно с полным основанием считать учебным практическим пособием для каждого делового человека, а также она представляет интерес для широкого круга читателей, всех, кто желает самостоятельно научиться говорить правильно и убедительно.

**URL:**

[http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=56181](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56181)

# Деловой этикет

Кузнецов, И. Н. Деловая этика и деловой этикет / И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 251 с. - (Психологический практикум).

В популярной и доступной форме изложены основные нормы и правила современной этики и этикета, без соблюдения которых невозможно добиться успеха в деловом общении.

На основе анализа и обобщения широкого круга отечественных и зарубежных источников излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы в области повышения уровня этики и этикета делового общения.

Анализируются основные правила и рекомендации, без знания и выполнения которых невозможно поддерживать репутацию делового человека.

Эту книгу можно с полным основанием считать учебным и практическим пособием для каждого, кто хочет совершенствовать этику и этикет делового общения.

Рекомендуется в качестве учебного пособия по этике, этикету и культуре делового общения.



Место хранения: Научно-техническая библиотека, СГУВТ, абонемент гуманитарной литературы, каб. 223

# Деловой этикет

## Внешний облик делового человека

Необходимо помнить, что одежда отражает и подчеркивает индивидуальность, характеризует делового человека как личность. Решение о приеме на работу зависит от внешнего вида соискателя.

Если он одет неподобающим случаю образом, то вряд ли может рассчитывать на успех. Выбор одежды обусловлен сферой предстоящей деятельности и должностью: так, одежда банкиров отличается консерватизмом, который не приветствуется в творческих кругах.

«Встречают по одежке, провожают по уму», — гласит народная мудрость. Многие люди это правило очень часто игнорируют. Однако сознательно или неосознанно, но мы судим об окружающих по их внешнему виду.

Встречая человека в первый раз, мы судим не только о том, как он одет, как выглядит, но и о том, кто он. И наоборот, зная, с каким человеком нам предстоит познакомиться, мы можем мысленно представить его себе. Полагая, что каждая категория людей выглядит определенным образом, и видя человека, соответствующего этим представлениям, мы автоматически относим его к той или иной категории. А потом ждем от него определенных поступков, соответствующего поведения.

Следует помнить, что внешний облик делового человека — это первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера костюм служит кодом, свидетельствующим о степени надежности, респектабельности и успеха в делах. Вместе с тем не нужно стараться подвешивать партнеров богатством своего облика: имитация богатства считается в западном бизнесе весьма неэтичным явлением.

Служебная обстановка накладывает определенные требования к внешнему облику делового человека. В мире моды давно сложилось определенное понятие — «дело-

вой костюм». Он, конечно, учитывает последние веяния и тенденции в моде, но при этом остается в определенной степени строгим и консервативным.

Осуществляя подбор костюма в широком смысле слова (т. е. учитывая все сопутствующие компоненты), деловой человек должен руководствоваться следующими общими правилами:

- единство стиля;
- соответствие стиля конкретной ситуации;
- разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов»);
- сопоставимость цветов в цветовой гамме;
- совместимость фактуры материала;
- сопоставимость характера рисунка в различных компонентах одежды;
- соответствие качественного уровня аксессуаров (обуви, папки для бумаг, портфеля и т. п.) качеству основного костюма.

Необходимо отметить, что главное правило, которое нужно стремиться выполнять, подбирая деловой костюм во всех его компонентах, — общее впечатление опрятности, аккуратности и даже некоторой педантичности в одежде. Это должно заставить вашего партнера думать, что столь же аккуратны вы будете и в делах.

Таким образом, мы можем использовать наш имидж для достижения наиболее благоприятного впечатления у окружающих еще на этапе знакомства, когда нет возможности проявить свои интеллектуальные и иные способности.

По данным некоторых исследований, 55% впечатлений, которые мы производим на других людей, определяются тем, что они видят (цвет кожи и волос, внешний вид, поза, мимика и жесты, выражение лица, характер зрительного контакта); остальные 45% впечатлений определяются тем, что люди слышат (смысловая нагрузка речи, ее темп, высота голоса, ясность речи, произношение и т. п.).



Кузнецов, И. Н. Деловая этика и деловой этикет / И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - С. 80-85.





О правилах этикета

«Нормы нравственности, сложившиеся между людьми как в общественной, так и в семейной жизни, являются результатом многовекового процесса становления взаимоотношений. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные и семейные отношения, ибо мы не можем существовать, не считаясь друг с другом, не налагая на себя определенных ограничений. И здесь очень важная роль принадлежит этикету».

**Кузнецов , И. Н.**

**Деловая этика и деловой этикет /  
И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д : Феникс, 2007.  
- 251 с. - (Психологический практикум).**

# О правилах этикета

Пост, Пегги

Этикет от Эмили Пост / П. Пост. - М.: Эксмо, 2006. - 960 с.

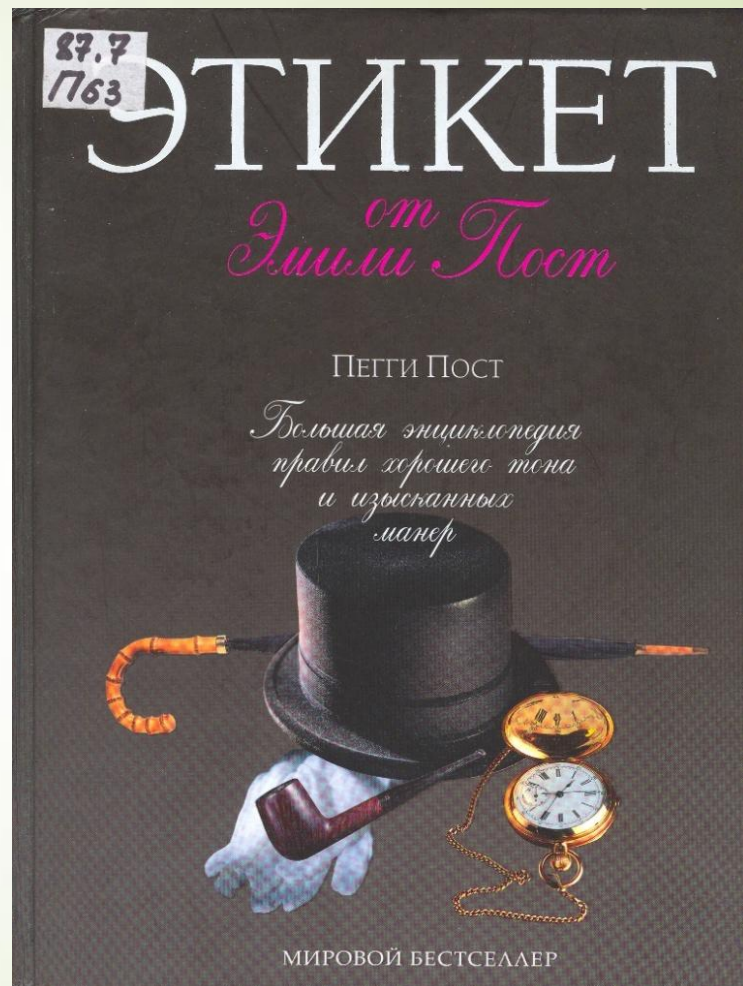
Эта книга — обновленная и дополненная версия классического американского руководства по этикету, одного из самых полных и фундаментальных справочников, созданных легендарной Эмили Пост, реальный кодекс поведения, охватывающий все стороны жизни современного человека.

Кроме самой необходимой и злободневной информации о правилах поведения в повседневной жизни и деловой сфере, здесь можно почерпнуть сведения и о таких тонкостях этикета, как, например, как вести себя на борту круизного лайнера или как правильно составить письмо президенту.

Книга написана в очень легкой и непринужденной манере, многие сложные вопросы разбираются на забавных примерах.

Книга переиздавалась 17 раз. Настоящее издание существенно доработано и обновлено Пегги Пост, продолжающей дело своей знаменитой родственницы.

**Место хранения: Научно-техническая библиотека СГУВТ,  
читальный зал № 1, каб. 222**





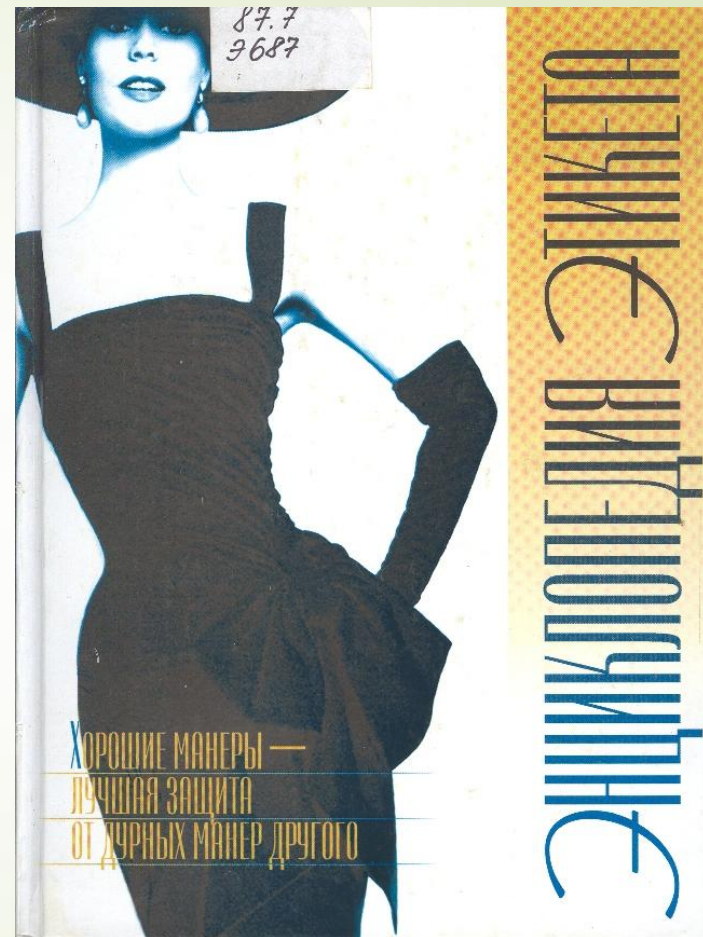
# О правилах этикета

**Энциклопедия этикета / сост. О. И. Максименко. - М:  
Изд-во АСТ, 2004. - 510 с.**

В книге собраны основные правила этикета: как вести себя на улице, в транспорте, в общественных местах, в гостях, за столом; как организовать официальный и неофициальный приемы, сервировать стол. Рассматриваются все виды этикета: речевой, деловой, воинский, дипломатический, религиозный, обрядовый, а также правила этикета, касающиеся работы в компьютерных сетях. Знание этикета облегчит вашу жизнь, поможет в общении, создании имиджа.

Для широкого круга читателей.

**Место хранения: Научно-техническая библиотека  
СГУВТ, читальный зал № 1**







Спасибо за внимание!

Читальный зал №2,  
НТБ «СГУВТ»,  
2016 год