

# Этика деловых отношений

## Аннотация

**Основная цель дисциплины** – прояснить ценности, идеи и понятия, составляющих основу данной научной дисциплины; сформировать представление о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения; дать представление об основных нравственно-психологических проблемах общения, способах их решения и профилактики; усвоить правила деловых отношений, продемонстрировать механизмы реализации моральных ценностей в общении и побудить к поиску сознательных и этически обоснованных решений.

**Общая трудоемкость дисциплины** составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

### **Содержание дисциплины:**

#### **I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Природа и сущность этики деловых отношений.** Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений.

**Этика деятельности организации.** Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организации. Повышение этического уровня организации.

**Этика деятельности руководителя.** Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллектив. Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с "трудным" руководителем. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

#### **II. ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

##### **Этика общения.**

Общение как социально-психологическая категории. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением. Общие закономерности межличностных отношений.

**Вербальное общение. Невербальное общение.** Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.

Основы невербального общения. Визуальный контакт.

**Дистанционное общение.** Этические нормы телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Методика ведения телефонного разговора. Культура делового письма. Составление письма отказа.

**Манипуляции в общении.** Характеристика манипуляций в общении.

Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и

создание доверительных отношений.

### III. ПРАВИЛА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

**Правила деловых отношений.** Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики.

**Этикет делового человека.** Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины.

**Этикет деловых отношений.** Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Искусство комплимента. Правила вручения подарков.

#### Основная литература

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений. / Учебник [для вузов, рек. М-вом образования и науки Рос. Федерации] / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалов. - Изд. 2-е, испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 423 с.
2. Психология и этика делового общения. Учебник / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. перераб. и доп.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 415 с.
3. Профессиональная этика. Учебник для высших учебных заведений / Изд.-во: Петрополис, 2006. – 200 с.
4. Этика деловых отношений: Учебное пособие / Р.Н. Ботавина. – Финансы и статистика, 2005. - 208 с.
5. Деловое общение. / Учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 2-е изд. – М.: «Дашков И К», 2007, – 528 с.
6. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения / Г. М. Шеламова. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2007. - 188 с.

#### Дополнительная литература

1. Алёхина Е.А., Горбачёв М.И., Колесникова Т.И. др. Психология тем делового преуспевания. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.
2. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Зарубежная социальная психология XX столетия. – М.: 2001.
3. Андреева И.В., Спивак В.А. Организационное поведение. – СПб.: Изд-ий Дом «Нева», 2003.
4. Богданов Е.Н., Зазхыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейшнз». 2-е изд. – СПб.: Питер, 2003.
5. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск: ООО «Новое знание», 2000.
6. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика. /Уч. пособие. СПб.: Изд-ий Дом «Нева», М.: Изд-во «ОЛМА\_ПРЕСС», 2003.

7. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Конспект лекций. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000.
8. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2002.
9. Панфилова А.П. Управлять репутацией – актуальная потребность менеджеров./В журнале «Новые знания», №1, 2003, С. 38-41.
10. Панфилова А.П. Эффективная презентация как фактор делового успеха. / В журнале «Новые знания», №2, 2003, С.5-10.
11. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала. СПб, ИВЭСЭП, Обш-во «Знание, 2003.
12. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб, ИВЭСЭП, Обш-во «Знание, 2004.
13. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. – М.: Дело, 2000.
14. Перелыгина Е.Б. Психология имиджа. /Уч. пос. – М.: Аспект Пресс, 2002.
15. Попова Е. Б. Конкуренция. Психология победы в бизнесе и жизни. – СПб.: Питер, 2002.
16. Почепцов Г.Г. Имиджелогия. Рефл-бук. Ваклер, 2000.
17. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск: Амалфея, 2000.
18. Шихирев П.Н. Введение в российскую деловую культуру. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000.
19. Яхонтова Е.С. Эффективность управленческого лидерства. – М.: ТЕИС, 2002.
20. Бландел Ричард. Эффективные бизнес-коммуникации. // Теория и практика в эпоху информации./Пер. с англ. - СПб., 2000.
21. Грин Э. Креативность в паблик рилейшнз./Пер. с англ. под ред. А.Н. Андреевой. – СПб.: Изд-ий Дом «Нева», 2003.
22. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб. Питер, 2002.
23. Даулинг Грэм. Репутация фирмы: создание, управление и оценка эффективности. /Пер. с англ. – М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт»; ИНФРА-М, 2003.
24. Денни Ричард. Есть контакт! Приёмы деловых коммуникаций./Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2002.
25. Дилтс Р. НЛП: навыки эффективной презентации. /Пер. с англ.– СПб.: Питер, 2002.
26. Коддлер И. Успешная презентация. – М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.
27. Красовский Ю.Д. Архитектоника организационного поведения: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
28. Лебедев-Любимов А.Н. Самореклама. – СПб.: Питер, 2003.
29. Лесли Рай. Развитие навыков эффективного общения./Пер. с англ. – СПб.: ПИТЕР, 2002.

30. Лэйхифф Дж. М., Пенроуз Дж. М. Бизнес-коммуникации. /Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2001.
31. Майерс Д. Социальная психология /Пер. с англ. - СПб.: Питер, 2000.
32. Мэндел С. Навыки эффективной презентации / Пер. с англ. Под ред. В.А. Спивака. – СПб.: Изд-ий Дом «Нева», 2003.
33. Олейник И., Лапшов А. «Плюс/Минус» Репутация.- Самара: Изд-ий Дом «БАХРАХ-М», 2003.
34. Пониделко А.В., Лукашев А.В. «Чёрный PR» как способ овладения властью или бомба для имиджмейкера. – СПб.: Изд-во «3-е тысячелетие», 2000.
35. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. - М.: Рефл-Бук, К.: Ваклер, 2001.
36. Пронина Е.Е. Психологическая экспертиза рекламы. – М.: РИП-холдинг, 2000.
37. Психология управления. Практикум./Под ред. Н.Д. Твороговой. – М.: ГЕОТАР-МЕД, 2001.
38. Сергеечева В. Словесное каратэ. Стратегия и тактика общения. – СПб.: Питер, 2002.
39. Томсон Питер. Самоучитель общения. /Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2001.

#### Интернет-ресурсы

1. <http://bugabooks.com/book/315-yetika-delovyx-otnoshenij.html>
2. <http://www.tigf.org/Kuljtura-delovogo-pisjma.html>