

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

КАФЕДРА СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Л.Г. ЗОЛОТАРЕВА

БИЗНЕС-ЭТИКЕТ

ПОСОБИЕ

**по изучению дисциплины,
планы семинарских занятий
и методические рекомендации
по выполнению домашних заданий
для студентов IV курса
специальности 030602
дневной формы обучения**

Москва – 2005

Рецензент: канд. филос. наук, доц. Ж.В. Пименова.

Золотарева Л.Г.

Бизнес-этикет. Пособие по изучению дисциплины, планы семинарских занятий и методические рекомендации по выполнению домашних заданий для студентов IV курса. - М.: МГТУ ГА, 2005. – __ с.

В данной работе представлена структура практической части курса «Бизнес-этикета» в форме планов семинарских занятий и вариантов домашних занятий.

Работа издается в соответствии с учебным планом специальности «Бизнес-этикет» для студентов IV курса специальности 030602 дневного обучения, и призвана ознакомить студентов с этическими нормативами бизнеса и стандартами делового этикета. Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры 19 X 2005 г. и Методического совета специальности 030602 27 X 2005 г.

От автора

В сегодняшней жизни бизнес – одна из наиболее массовых сфер деятельности человека, и события, происходящие в этой сфере, во многом определяют направление движения человечества в целом.

Важная составляющая успеха в бизнесе – это умение строить отношения с людьми. Коммуникативная компетентность в равной степени значима и в отношениях с клиентами, потребителями, и в отношениях с контрагентами – партнерами, поставщиками, и в отношениях с сотрудниками, персоналом бизнес-организации. Исторически сложившимся и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. Общаясь в деловом сотрудничестве, каждый из нас, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.

Этические нормы бизнеса разрабатываются с целью улучшения атмосферы делового общения на различных уровнях и разных сферах деятельности организации. Цель их создания – установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических принципов и стандартов поведения и общения в деловом взаимодействии.

В странах с давней традицией культуры бизнеса коммерческие организации, бизнес-структуры обычно доводят этические нормы до своих сотрудников в виде печатных или электронных материалов. Некоторые, наиболее крупные фирмы создают целые рабочие группы, отделы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалистов по этике бизнеса, роль которых сводится к выработке суждений, рекомендаций по этическим вопросам, в том числе и этикету делового общения.

Деловой этикет – это установленный порядок поведения в сфере бизнеса, деловых отношений и контактов.

Основную функцию или задачу этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в бизнес-обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе делового общения. Ко второй по значению функции этикета следует отнести формирование удобства, то есть целесообразности и практичности в отношениях между деловыми людьми. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему.

Опыт деловых отношений показывает, что одно из первейших правил, определяющих сам этикет - поступать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целесообразно, или удобно, или просто уважительно по отношению к другим и самому себе. Практически во всем мире этикет стал нормой деятельности. В силу своей жизненности он создает приятный психологический климат, способствующий благоприятному развитию внешних деловых контактов и внутрикорпоративных отношений.

В компаниях, где следуют правилам делового этикета, выше производительность, лучше результаты деятельности в целом. В связи с этим современному деловому человеку следует всегда помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: «Хорошие манеры прибыльны».

Бизнес-этикет, деловой этикет – важнейшая сторона морали профессионального поведения человека. Это – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которые способствуют успеху в деловых, профессиональных отношениях. Он включает в себя точное соблюдение правил культуры служебного поведения в межличностном общении. Знание бизнес-этикета – важная составляющая деловой и профессиональной успешности личности, необходимое

профессиональное качество, которое нужно приобретать и постоянно совершенствовать.

I. Цель и задачи изучения курса

Курс «Бизнес-этикет» имеет цель вооружить студентов знаниями о современных стандартах этики и этикета профессиональной и служебной деятельности.

ЗАДАЧИ курса:

1. Раскрытие связи этических принципов и этикетных форм поведения в деловом общении.
2. Знакомство учащихся с основными категориями и понятиями бизнес-этикета.
3. Изучение особенности основных форм бизнес-этикета – деловой беседы, переговоров, деловых телефонных бесед, деловой переписки и так далее.
4. Освоение тактики вербального и невербального этикет-взаимодействия в служебной деятельности.
5. Рассмотрение и анализ национальных особенностей бизнес-этикета.
6. Изучение особенностей поведения мужчин и женщин в профессиональной деятельности.
7. Ознакомление с нормами и правилами международного бизнес-этикета.
8. Рассмотрение особенностей дипломатического протокола и этикета.

Требования к уровню освоения содержания курса:

Студенты, изучившие данный курс должны:

ЗНАТЬ: основные этические принципы делового общения; особенности всех составляющих культуры делового общения: культуру

поведения, культуру речи, внешнего вида; содержание норм и правил ведения деловых бесед, переговоров; общения по телефону; этикет служебной переписки и др.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ о: значении и роли принципов и правил бизнес-этикета; механизмах их внедрения в деловые отношения; основных социально-психологических явлениях, возникающих в бизнес-группе; национальных особенностях этики и этикета бизнес-отношений, специфике дипломатического протокола и этикета.

УМЕТЬ: разработать проект этического кодекса для организации; развить документационное обеспечение (кодексы, правила внутреннего распорядка и пр.) этических правил организации; давать оценки эффективности существующих этических норм и стандартов, применяемых в сфере деловых и служебных отношений.

II. Тематика семинарских занятий.

Тема 1. Деловое общение в бизнес-группе.

1. Бизнес, как разновидность человеческой деятельности. Социокультурные и историко-экономические корни.
2. Специфика и содержание делового общения.
3. Виды и основные средства делового общения.
4. Западная и восточная деловые культуры.
5. Социально-психологические явления, возникающие в процессе формирования и функционирования бизнес-группы.
6. Морально-психологический климат бизнес-группы.
7. Неформальные структуры в групповом взаимодействии.
8. Проблемы лидерства в бизнес-группе.
9. Классификация типов взаимодействия в рабочей группе.
10. Условия успеха коллективной деятельности.
11. Условия, препятствующие эффективной работе группы.
12. Групповое мнение и настроения.

Вопросы для обсуждения

1. В чем заключаются особенности делового общения?
2. Что значит «уметь общаться»?
3. Каковы особенности восприятия человека человеком в процессе общения?
Кратко охарактеризуйте основные эффекты восприятия.
4. Перечислите этапы и виды делового общения.
5. Раскройте особенности невербального поведения в общении. Приведите классификацию невербальных средств общения.

6. Для каких видов человеческой деятельности умение общаться – такая же неотъемлемая часть профессии, как и специальные навыки?
7. Раскройте понятие «коммуникативная компетентность».
8. Назовите главное содержание бизнес-деятельности.
9. «Необходимое для успеха в бизнесе – это умение строить отношения с людьми». Прокомментируйте это высказывание.
10. Перечислите основные условия успешного развития бизнес-процессов.
11. Что мешает эффективному взаимодействию между бизнесменом и привлеченным (наемным) персоналом, помимо ошибок в менеджменте?
12. Раскройте понятие «бизнес-структура», «бизнес-процессы» и «бизнес-сети».
13. Существует ли, на Ваш взгляд, дискриминация по признаку пола в современных деловых отношениях?
14. Как проявляются специфические психологические черты, присущие полу, в служебной обстановке?
15. Какие дополнительные обязательства накладывает на сотрудников организации принадлежность к тому или иному полу?
16. Как выстраивается система норм и стандартов служебного поведения для мужчины и женщины в современном деловом мире?
17. Каковы особенности стиля мышления мужчины и женщины?
18. Какую роль в возникновении конфликтов в коллективе играет принадлежность к «сильному» или «прекрасному» полу?
19. Как влияет уравнивание положения представителей женского и мужского пола в служебной обстановке на развитие культуры в обществе?
20. Охарактеризуйте рабочую группу как социально-психологическую общность людей, покажите ее отличие от других социальных групп.
21. В чем проявляется зрелость бизнес-группы, и выделите факторы ее формирования.
22. Перечислите основные этапы формирования бизнес-группы.

23. Назовите препятствия на пути эффективного функционирования рабочей группы.
24. Расскажите о морально-психологическом климате в групповой профессиональной деятельности.
25. Охарактеризуйте неформальную структуру рабочей группы; расскажите об особенностях ее формирования.
26. Дайте классификацию типов взаимодействия в группе.
27. Раскройте понятие лидерства, особенности данного качества.
28. Раскройте понятие «групповой статус»?
29. Что такое «групповая роль»?
30. Расскажите о нормах и правилах поведения в рабочей группе.
31. Раскройте специфику неформальных отношений в «команде».
32. Какую роль играют групповые нормы в формировании коллектива?
33. Перечислите основные виды групповых конфликтов.
34. Укажите основные этические нормы поведения руководителя.
35. Каковы нормы поведения руководителя во время делового совещания?
36. Укажите этические требования к общению руководителя с подчиненными.
37. Каковы наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя?
38. Есть ли особенности этического свойства контактов руководителей с представителями СМИ?
39. Каковы требования к внешнему виду и манерам руководителя?
40. В чем суть недопустимых с точки зрения этики ошибок руководителя?

Творческие задания (темы сообщений)

1. Коммуникативная культура – условие эффективности бизнес-процессов.
2. Коммуникативная компетентность современного бизнесмена.

3. Мужчина и женщина в современном деловом мире. Особенности поведения, эмоциональных отношений, мышления.
4. Основы конструктивного общения в профессиональной деятельности.
5. Психология и взаимоотношения малой группы.
6. Этапы формирования группы.
7. Групповые нормы и их роль в условиях группового взаимодействия.
8. Группа и лидерство. Природа власти.
9. Групповые конфликты и способы их разрешения.

Основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2001.
2. Вечер Л. С. Секреты делового общения. Минск, 1996.
3. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. – М., 2001.
4. Дизель М.П., Мак-Кинли Р.У. Поведение человека в организации. – М., 1993.
5. Донцов А.И. Психология коллектива. – М., 1984.
6. Кричевский Р.И. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М., 1991.
7. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. М., 1999.
8. Ночевник М. Н. Психология общения и бизнес. М., 1995.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: Учебник. – Ростов н/Д., 2001.

Дополнительная литература

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. М., 2004.
2. Бодалев А.А. Психология общения. – Воронеж, 1996.

3. Большаков А.С. Менеджмент: Учебное пособие. – СПб., 2000.
4. Вересов Н.Н. Психология управления. М., 2002.
5. Герчикова И.Н. Менеджмент. М., 1994.
6. Зущина Г.М., Костин Л.А. Трудовые ресурсы и трудовой потенциал общества. – М., 1996.
7. Кречер О., Тьюсон Дж. Типы людей и бизнес. Пер. с англ. М., 1995.
8. Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель. М., 1993.
9. Кузин Ф.А. Делайте бизнес красиво. М., 1995.
10. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена: Практическое пособие. М., 1996.
11. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стрессы. – Минск, 1986.
12. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 2004.
13. Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб., 1999.
14. Молл Е.Г. Менеджмент: организационное поведение. М., 1998.
15. Моргунов Е.Б. Модели и методы управления персоналом: Библиотека журнала «Управление персоналом». – М., 2002.
16. Ньюстром Дж. В. Организационное поведение. СПб., 2000.
17. Общение и деятельность/ Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. – М., 1981.
18. Основы конструктивного общения: Хрестоматия / Сост. Т.Г. Григорьева, Т.П. Усольцева. – Новосибирск, 1997.
19. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб., 2000.
20. Панасюк А.Ю. Управленческое общение. М., 1990.
21. Поздняк В.П. Психология бизнеса или как добиться личного успеха. Минск, 1994.
22. Пугачев В.П. Руководство персоналом организации. – М., 1998.
23. Робер М.А., Титман Ф. Психология индивида и группы. М., 1988.
24. Рогов Е.И. Психология общения. М., – 2001.
25. Секреты умелого руководителя / Сост. И.В. Липсиц. М., 1991.
26. Снелл Ф. Искусство делового общения. М., 1990.
27. Станкин М.И. Психология управления: Практ. пос. – М., 2000.

28. Сухорев В.А. Как достичь успеха деловому человеку. Минск, 1997.
29. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М., 1997.
30. Урбанович А.А. Психология управления: Уч. пос. - Минск, 2003.
31. Уткин Э.А. Мотивационный менеджмент. – М., 1999.
32. Швальбе Б. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса. М., 1993.
33. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. М., 1992.
34. Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М., 1994.

Тема 2. Этика и этикет делового общения.

1. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы и характер делового общения.
2. Профессиональная и корпоративная этика, их отличие и особенности от общечеловеческой этики. Основные этические категории: долг, честь, совесть и их развитие у персонала фирмы.
3. Этика делового общения «сверху-вниз».
4. Основные профессионально-этические требования к персоналу. Этический кодекс сотрудника фирмы: принципы и способы составления.
5. Этика делового поведения в сложных деловых ситуациях (тупиковые, конфликтные, критика, споры).
6. Этикет как историческое явление. Виды этикета.
7. Функции и роль этикета в деловом общении.
8. Специфика служебного этикета.
9. Особенности речевого этикета в деловом общении.
10. Этикет одежды и внешнего вида делового человека.
11. Особенности невербального этикет-поведения в бизнесе.

Вопросы для обсуждения

1. Перечислите основные этические категории.
2. Почему нравственные отношения в человеческом обществе имеют универсальное значение?
3. В чем суть этики деловых отношений?
4. Как связаны между собой общечеловеческая и профессиональная этика?
5. Каковы задачи профессиональной этики деловых отношений?
6. Какую роль играет профессиональная этика в деловых отношениях?
7. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
8. Какие факторы, под влиянием которых складывается комплекс этических норм и представлений каждого человека, можно считать постоянными и какие - временными?
9. Назовите основные принципы этики делового общения между руководителем и подчиненным.
10. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
11. Какие механизмы внедрения этических принципов и норм деловых отношений Вы можете предложить в дополнение к существующим?
12. Какие из механизмов представляются Вам наиболее эффективными?
13. Имеете ли Вы опыт знакомства с этическими кодексами, социальными аудитами и т.д.?
14. Разработайте проект этического кодекса для организации (или ее подразделения), в которой Вы в настоящее время работаете.
15. В чем разница в целях внутреннего и внешнего контроля над соблюдением этического кодекса организации (или иного документа, регулирующего мораль)?

16. Каковы Ваши прогнозы на развитие документационного обеспечения (кодексы, правила внутреннего распорядка и пр.) этических требований в организациях?
17. Дайте оценку эффективности применения программ обучения этике в учебных заведениях РФ для формирования комплекса этических норм и стандартов, применяемых в сфере служебных отношений.
18. Раскройте взаимосвязь этики и этикета.
19. Когда и почему возник этикет в обществе?
20. Расскажите о современных видах этикета.
21. Какие функции выполняет этикет в обществе?
22. Раскройте особенности светского этикета.
23. Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?
24. Каковы принципы современного делового этикета и как они отличаются от ранее существовавших?
25. Каковы, на Ваш взгляд, перспективы изменений в нормах делового этикета?

Творческие задания (темы сообщений)

1. История формирования этики деловых отношений. Западная и Восточная деловая культура.
2. Современные этические принципы, действующие в деловых отношениях.
3. Общественная среда (культура, политика, научно-технический прогресс, демография, особенности исторического развития) как фактор формирования принципов этики деловых отношений.
4. Направления и перспективы развития этических требований в деловой сфере.
5. История развития делового этикета.
6. Основные принципы современного делового этикета.

7. Корпоративная культура и этикет.
8. Тенденции развития бизнес-этикета.

Основная литература

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
2. Афанасьев И. Деловой этикет. М., 2000.
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Уч. пос. М., 2003.
4. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента: Уч. пос. М., 2002.
5. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М., 1994.
6. Максимовский М. Этикет делового человека. М., 1994.
7. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов// Под ред. В. Н. Лавриненко, 1997.
8. Сабат Э. Бизнес-этикет. пер. с англ. Осетрова Б.Н. Серия: Настольная книга бизнесмена, М., 2001.
9. Честара Д. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого М., 2000.

Дополнительная литература

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2001.
2. Амелин Ю. Н., Амелин М. Ю. «Этикет в вопросах и ответах», М., 2001
3. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1980.
4. Андриевский А. 100 советов по этикету. М., 2000.
5. Безруких М. М. Я и другие. Правила поведения для всех. М., 1991.
6. Беклишев Д. В. Манеры и поведение делового человека. М., 1993.
7. Браун Х. Дамский этикет: Путеводитель для современной женщины (пер. с англ. Игоревского Л.А.), М., 2005.

8. Деловой протокол и этикет. М., 1992.
9. Квакин М. Этикет наоборот. М., 2000
10. Кузьмин Э.Л. Протокол и этикет дипломатии и делового общения. М., 1996.
11. Мирзоян А. Мир этикета. Энциклопедия. М., 2000.
12. О деловой этике и этикете. М., 1994.
13. Равич М. Этикет. М., 1999.
14. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М., 2001.
15. Стил Л. Дресс-этикет, или Одевайтесь правильно. М., 2001.
16. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М., 2002.
17. Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. М., 1994.
18. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.
19. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. М., 1992.
20. Этикет. Путешествия, бизнес, праздники, быт. М., 2001
21. Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.

Тема 3. Особенности речевого этикета в деловом общении.

1. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений.
2. Виды речевых взаимодействий и специфических требований этики, предъявляемых к деловой беседе.
3. Стилль делового речевого воздействия и этикет.
4. Этикет секретаря и переводчика в деловой беседе.
5. Телефонный этикет. Основные правила и стандарты.

6. Ключевые моменты и затруднительные (конфликтные ситуации) в телефонных переговорах.
7. Особенности поведения и общения на переговорах.
8. Общие правила приветствования в деловом мире.
9. Пол субъектов общения, их учет в этикетных нормах приветствия.
10. Возраст субъектов общения, их учет в этикетных нормах приветствия.
11. Статус субъектов общения, их учет в этикетных нормах приветствия.
12. Невербальные формы приветствия.
13. Этикетные формы и стандарты титулирования.
14. Визитная карточка.
15. Основные тенденции изменений в современной процедуре приветствия, представления, титулирования.

Вопросы для обсуждения

1. Каково место риторики в деловой жизни?
2. Дайте характеристику этапов развития делового красноречия.
3. В чем суть этических требований к публичным выступлениям в деловой сфере?
4. Каковы этические нормы ведения деловой беседы?
5. Дайте сравнительную характеристику различных форм речевого общения в деловой сфере.
6. В чем роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения?
7. Каковы тенденции развития риторики в современной деловой жизни?
8. Существуют ли этические запреты на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора?
9. Каковы причины большей сложности делового общения по телефону по сравнению с личным общением?

10. Как Вы поступите в случае нарушения этических норм Вашим телефонным собеседником (невежливость, даже грубость)?
11. Что такое «улыбаться глазами» и для чего?
12. Каковы этические рекомендации к ведению служебного телефонного разговора?
13. Эффективно ли следование этическим нормам в процессе служебного разговора по телефону?
14. Каковы тенденции развития этических норм телефонного общения в современном деловом мире?
15. Какие критерии различия приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной деловой жизни?
16. В какой мере общегражданский (светский) этикет определяет церемонию приветствия и представления в деловой обстановке?
17. Какие факторы, кроме норм общегражданского этикета, влияют на процедуру приветствия, представления и титулирования в практике деловой жизни?
18. В чем суть основных затруднений в анонимном титулировании в сфере российского бизнеса?
19. Каковы основные принципы анонимного титулирования, практикуемые в деловой сфере?
20. Укажите тенденции изменений в современной процедуре приветствия, представления и титулирования.
21. Сформулируйте Ваши предложения по реализации принципа обязательного анонимного титулирования применительно к условиям деловой жизни в России.
22. Как исторически развивалась система требований к форме и содержанию визитной карточки?
23. Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения.
24. Каковы формы использования визитной карточки в современном деловом мире?

25. Как следует вручать и получать визитную карточку?
26. Какие новые виды визитных карточек появились в последние десятилетия в деловой практике?
27. Каковы перспективы использования визитных карточек в будущем?
28. Повлияло ли появление сети Интернета на вид, форму и практическое использование визитных карточек?
29. Какова роль секретариата и секретаря в функционировании организации?
30. Охарактеризуйте сферу деятельности и границы ответственности секретаря.
31. Влияет ли этика поведения секретаря на эффективность функционирования организации и повышение ее конкурентоспособности?
32. Каков объем служебных личных контактов секретаря?
33. Укажите ограничения этического характера, налагаемые на поведение и действия секретаря.
34. "Секретарь" или "секретарша" и почему?
35. В чем специфика роли переводчика в деловой жизни?
36. Каковы этические нормы работы переводчика?
37. Назовите принципы общения переводчика с участниками деловых переговоров.
38. Какие рекомендации можно дать участникам деловых переговоров в отношении общения с переводчиком?
39. Как влияет работа переводчика на эффективность переговоров?
40. Каковы, на Ваш взгляд, перспективы развития роли перевода в обеспечении служебных контактов?

Творческие задания (темы сообщений)

1. Деловая риторика и ее значимость для деловых отношений.
2. Основные этапы проведения деловой беседы.

3. Этические требования к критике в деловых беседах и переговорах.
4. Этикет переводчика в деловых беседах и переговорах.
5. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.
6. Роль этических норм в деятельности секретаря.
7. Конфликтные ситуации в деловых беседах и способы их разрешения.
8. Представления и титулирования в деловой сфере.
9. Основные правила приветствия в деловой сфере.
10. Роль и функции визитной карточки в современной деловой жизни.
11. Требования к оформлению визитной карточки.
12. Типичные ошибки этического характера в работе переводчика.

Основная литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. - М., 2003.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения. М., 1996.
3. Милич П. Как проводить деловые беседы. — М., 1983.
4. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: Учеб. пособие для сред. спец. учеб. заведений. 3-е изд., испр. — М., 1988.
5. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М., 2002.

Дополнительная литература

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
2. Голуб И.Б. Стилистика современного русского языка. — 2-е изд. — М., 1986.

3. Кохтев Н.Н. Риторика. — М., 1994.
4. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. — М., 1993.
5. Романов А. А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.
6. Сопер П. Основы искусства речи: Пер. с англ. — 2-е испр. изд. — М., 1992.
7. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения: Пер. с англ. — М., 1992.

Тема 4. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.

1. Роль письменного общения в системе бизнес-отношений.
2. Форма и виды письменного делового общения.
3. Требования делового этикета к резюме.
4. Требования делового этикета к рекомендательным письмам.
5. Требования делового этикета к письму-отказу.
6. Требования делового этикета к письму-уведомлению.
7. Этикет-стандарты оформления и исполнения телефаксной информации.

Вопросы для обсуждения

1. Каковы принципы и этические требования к деловой переписке?
2. Перечислите виды деловых писем.
3. Каковы, по Вашему мнению, перспективы развития письменного делового общения?

4. Какие формы и виды деловых писем Вы можете предложить в дополнение к перечисленным?
5. В каком случае деловое письмо, согласно требованиям этики, должно быть написано от руки?
6. Есть ли отличия в требованиях к переписке внешней и внутриорганизационной?
7. Напишите образец любого, выбранного Вами, делового письма.

Творческие задания (темы сообщений)

1. Эффективные приемы ведения деловой переписки.
2. Требования этикета к составлению мотивационного письма.
3. Этикет обмена деловой информацией по факсу.

Основная литература

1. Веселов В.П. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. — М., 1993.
2. Данкел Ж. Деловой этикет. Феникс. Ростов-на-Дону 1997.
3. Данн П., Пиз А. Язык письма. Действительно эффективные приемы составления писем и ведения деловой переписки. М., 2000.
4. Деева Т.М., Кичатова Е.В., Чхиквишвили НА. Деловая переписка для международного сотрудничества. — М., 1992.
5. Деловая переписка с иностранными фирмами. — М., 1991.
6. Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма. — М., 1994.

Дополнительная литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. - М, 2003.
2. Загорская А.П., Петриченко П.Ф., Петриченко Н.Н. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. — М., 1992.
3. Кузин Ф.А. Делайте бизнес красиво. М., 1995.
4. Некоторые вопросы протокольной практики. / Под ред. В. Н. Шевченко. М., 1997.
5. Практическая стилистика русского языка. Функциональные стили. — М., 1982.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов// Под ред. В. Н. Лавриненко, 1997.
7. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.

Тема 5. Деловые приемы.

1. Цели и задачи деловых приемов.
2. Классификация деловых приемов.
3. Этикет приглашения на деловые приемы.
4. Рассадка за столом.
5. Сервировка и украшение стола.
6. Поведение за столом.
7. Меню и очередность подачи блюд.
8. Деловой костюм как информация о статусе, достатке, социальном положении. Основные принципы выбора деловой одежды.
9. «Важные зоны» в облике делового человека.
10. Аксессуары в деловой одежде. Психологическое воздействие цвета.
11. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.

12. Требование к внешнему облику деловой женщины (аксессуары, обувь, прическа).

Вопросы для обсуждения

1. Какова роль деловых приемов в деловой жизни?
2. Укажите этические принципы организации деловых приемов.
3. Каковы этические требования к поведению за столом во время деловых приемов?
4. Согласны ли Вы с утверждением, что основные правила поведения во время деловых приемов носят этический характер?
5. Каковы основные принципы украшения стола и расстановки приборов?
6. Укажите этические нормы поведения сотрудников фирмы-хозяйки и приглашенных во время делового приема.
7. Что лежит в основе этических рекомендаций для принимающих участие в деловом приеме?
8. Перечислите этические требования к подбору и преподнесению подарков в служебной сфере.
9. Стоимость подарка как этический критерий.
10. Каковы тенденции развития процессов преподнесения подарков в современном деловом мире?
11. Различаются ли требования к подаркам, преподнесенным отдельному сотруднику, и к подаркам для фирмы?
12. Дайте рекомендацию протокольной группе по поводу того, какой подарок подготовить для Вашего шефа по случаю юбилейной даты.
13. Охарактеризуйте процедуру вручения и принятия подарка сотруднику по случаю получения им диплома школы менеджмента.
14. Есть ли связь между внешним видом делового мужчины и его успехом в бизнесе?

15. Каковы характерные черты внешнего вида и манер современного делового мужчины?
16. Можно ли предсказать (на основании анализа исторического развития требований к внешнему виду), как изменятся внешний облик, манеры, имидж делового мужчины в будущем?
17. Что является недопустимым в современной деловой одежде бизнесмена?
18. Каковы принципы формирования гардероба делового мужчины?
19. Перечислите характерные особенности цвета и фактуры тканей для мужской деловой одежды.
20. Каковы основные требования к имиджу современного делового мужчины?
21. Какова история развития требований к женской деловой одежде?
22. Назовите характерные особенности современного женского делового костюма.
23. Перечислите основные требования к цвету, фактуре, сочетаемости тканей, аксессуаров, украшений и пр. в одежде деловой женщины, в том числе в верхней одежде.
24. Какова роль внешнего облика и манер современной деловой женщины в создании этичной атмосферы в коллективе?
25. Влияют ли аксессуары, украшения, макияж, прическа на внешний облик женщины?
26. Как проявляется мода в подборе гардероба современной деловой женщины?
27. На Ваш взгляд, будут ли изменяться требования к одежде и манерам деловой женщины в перспективе?

Творческие задания (темы сообщений)

1. Роль приемов в развитии и обеспечении эффективных деловых отношений.

2. Виды деловых приемов.
3. Требования этикета к подготовке и организации делового приема.
4. Назначение подарков и сувениров в деловой сфере.
5. Правила делового этикета при вручении и получении подарков.
6. Роль прически, украшений и макияжа во внешнем облике женщины, их специфическое использование в деловой жизни.
7. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины.
8. Генетическая ориентированность пола при формировании эффективных деловых отношений.

Основная литература

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. – М., 2003.
3. Деловой костюм. И. Селютин, В. Жолобчук, В. Романенко. М., 2002.
4. Сабат Э. Бизнес-этикет. пер. с англ. Осетрова Б.Н. Серия: Настольная книга бизнесмена, М., 2001.
5. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.

Дополнительная литература

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2001.
2. Браун Х. Дамский этикет: Путеводитель для современной женщины (пер. с англ. Игоревского Л.А.), М., 2005.
3. Брэдфорд Б., Тайны деловой женщины. М., 2000.
4. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена: Практическое пособие. М., 1996.
5. Некоторые вопросы протокольной практики. / Под ред. В. Н. Шевченко. М., 1997.

6. Стил Л. Дресс-этикет, или Одевайтесь правильно. М., 2001.
7. Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. М., 1994.
8. Шепель В. М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. М., 2005.

Тема 6. Национально-культурные особенности бизнес-этикета.

1. Основные отличия западного и восточного этикета делового общения.
2. Специфика западноевропейского бизнес-этикета.
3. Специфика ближневосточного этикета делового общения.
4. Особенности бизнес-этикета стран Дальнего Востока.
5. Американский бизнес-этикет.
6. Особенности российского бизнес-этикета.
7. Особенности невербального поведения в деловом общении (этикет жестов, мимики, дистанции).

Вопросы для обсуждения

1. Можно ли установить деловые связи с немецкими партнерами с помощью официальной переписки?
2. Какой наиболее экономный способ заявить о своем деловом предложении на германском рынке?
3. В каком порядке немцы предпочитают вести обсуждение вопросов?
4. С чего Вы начнете работу с интересующей Вас французской фирмой:
 - а) с телефонных звонков, факса;
 - б) с посылки рекламных материалов, каталогов продукции?
5. Может ли француз во время обсуждения перебить собеседника?

6. Какой типичный объем (в страницах) договора принят во Франции?
7. Как воспринимают французы предлагаемые в ходе переговоров изменения подготовленного экспертами текста:
 - а) с уважением;
 - б) лояльно;
 - в) болезненно?
8. Принято ли во Франции говорить о делах за обеденным столом? Если да, то когда?
9. Как обращаться к француженке в деловой беседе?
10. В какой степени в общении с англичанами действует правило «Молчание — знак согласия»?
11. В ответ на Ваш вопрос англичанин ответил ... долгим молчанием. Предполагает ли это какой-то Ваш шаг?
12. Как отнесутся английские партнеры к импровизации в ходе переговоров?
13. Есть ли особенности в Англии в приветствии рукопожатием?
14. В перерыве переговоров Вам предлагают завтрак или обед. Строго ли соблюдается этикет в таком застолье?
15. Приняты ли тосты и чокаются ли англичане?
16. Достаточно ли обмена официальными письмами для установления деловых связей с итальянской фирмой?
17. У Вас есть визитки на французском и английском языках. Какую Вы дадите итальянцу?
18. Нарушите ли Вы деловой этикет, пригласив французского партнера в ресторан?
19. Как относятся итальянские деловые люди к контактам с партнерами в неслужебное время?
20. Стоит ли обращаться к американцам за помощью при подготовке проекта?
21. С чего американец предпочтет начать — с личной встречи или с общения посредством телефона, телекса, факса?

22. Что означает жест американца «ноль», образованный большим и указательным пальцем?
23. Есть ли различия в деловом этикете между Западом и Востоком США?
24. Принято ли протягивать руку для рукопожатия японцу?
25. С какими целями японцы устраивают тайм-ауты в переговорах?
26. Японская сторона медлит с ответом. Что это чаще всего означает? В каких случаях можно напомнить?
27. Вы попытались немного выучить японский. Вас предупредили, что понять можно, но произношение ужасно плохое. Стоит ли рискнуть и сказать японцам несколько слов по-японски?
28. В каком порядке японец представляется?
29. Ввиду изменившихся обстоятельств руководить Вашей делегацией стала женщина. Вы известили об этом японских партнеров. Однако во время переговоров они все время обращаются не к ней, а к ее помощнику — мужчине. В чем здесь дело?
30. Как в японских фирмах относятся к открытой критике?
31. Каково прагматичное предназначение японской сверхвежливости?
32. Какой костюм предпочтительнее надеть для встреч с японской делегацией?
33. Должны ли Вы ожидать приглашения от японского партнера к нему домой?

Творческие задания (темы сообщений)

1. Отношения равенства и неравенства в нормах этикета разных народов.
2. Дружественные отношения и формы их выражения в этикете разных деловых культур.
3. Деловая Россия – между Азией и Европой.

Основная литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. - М, 2003.
2. Пусенкова Н. Мы и они. Эко 1992. №5.
3. Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. М., 1994.
4. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.
5. Шепель В. М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. М., 1992.

Дополнительная литература

1. Венедиктова В.И. Деловая репутация. М., 1994.
2. Вилецкий А. Так принято... Похожи ли мы на американцев. // Неделя. – 1990. № 44.
3. Италия. Международные отношения. М., 2003.
4. Кей В. Делайте бизнес по-американски. // Деловой мир. 7 марта 1992.
5. Китай. Международные отношения. М., 2003.
6. Мартынов А. Как не следует вести дела с Западом // Деловые люди. 1999 г., №10.
7. Наш деловой партнер Франция. ИЦ «Коринф», 1999.
8. Республика Корея. Международные отношения. М., 1991.
9. Франция. Международные отношения. М., 2003.
10. Шихарев П.Н. Этические принципы ведения дел в России. М., 1999.
11. Япония. Международные отношения. М., 2003.

Методические рекомендации по выполнению домашних заданий.

Значение домашней работы состоит в развитии у студентов способностей, умений и навыков к самостоятельной творческой работе.

Цель выполнения домашней работы - углублённая проработка отдельных тем дисциплины: «Бизнес-этикет», а также практическое закрепление полученных знаний, что способствует наиболее позитивной сдаче зачёта по курсу.

Перед началом работы над каждым из двух домашних заданий следует внимательно изучить спектр вопросов, включённых в тематику семинарских занятий, объём которых схематично вписывается в контекст первоначального первого, а потом второго домашнего задания. Для этого необходимо проанализировать понятийный аппарат к отдельным темам семинарских занятий, далее попытаться установить логические связи между вопросами в пределах темы.

Обязательным моментом в работе над домашними заданиями выступает усвоение лекционного материала по курсу «Бизнес-этикет».

Домашнее задание выполняется в письменной форме и сдается преподавателю согласно графику СРС. Проверка знаний оценивается по пятибалльной системе.

Список литературных источников, которыми можно пользоваться при написании контрольных работ, приведён в рабочей программе.

Объём домашней работы 5-7 страниц машинописного текста или рукописного текста, выполненного чётким разборчивым почерком. Домашняя работа, не соответствующая указанным требованиям, возвращается на доработку.

В конце работы приводится список использованной литературы.

Примерный перечень вопросов и заданий для выполнения домашней работы.

1. Раскройте роль и разработайте этический кодекс служебного поведения в фирме, организации, определяющий поведение сотрудников друг с другом, руководителем, конкурентами, партнерами, общественностью и т.д.
2. Составьте деловое письмо (запрос, уведомление, резюме и т.д.), соблюдая стиль делового речевого воздействия и этикет.
3. Напишите эссе на тему «Деловой этикет руководителя».
4. Составьте телефонный диалог в рамках делового этикета.
5. Раскройте роль и особенности норм делового этикета для переводчика и лиц, пользующихся его услугами.
6. Опишите и прокомментируйте современную деловую практику и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловых отношениях.
7. Раскройте особую роль имиджа в жизни современного делового человека и приемы его формирования.
8. Перечислите основные средства невербального общения и их роль в деловом общении.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Сущность и содержание этики деловых отношений
2. Принципы этики деловых отношений
3. Деловой этикет: история и составляющие
4. Общие требования делового этикета
5. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
6. Визитная карточка, ее история, роль и функции в деловой жизни; виды визитных карточек
7. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины
8. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины
9. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника
10. Деловой этикет и служебное помещение
11. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины
12. Виды письменного делового общения и этические требования к ним
13. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей
14. Этические аспекты критики
15. Нормы делового этикета на выставках
16. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению
17. Поведение за столом во время деловых приемов
18. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить
19. Роль презентаций в деятельности современных организаций; виды презентаций
20. Требования делового этикета к проведению презентаций
21. Этика делового телефонного разговора: что можно и нужно говорить и что нельзя; как начать и как закончить разговор; как добиться его максимальной эффективности
22. Особенности этических норм работы секретаря

23. Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками
24. Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения
25. Национальные особенности делового общения.
26. Этикет деловых бесед и переговоров.
27. Этикет-требования к телефонным беседам.
28. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в деловых отношениях
29. Требования делового этикета:
 - а) к выступающему на собрании;
 - б) к выступающему на совещании;
 - в) к проводящему деловую беседу
30. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений
31. Этический кодекс, его содержание и назначение
32. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
33. Этика деловых отношений в мировой практике.

Содержание

От автора	3
I. Цель и задачи изучения курса	6
II. Тематика семинарских занятий.....	8
Тема 1. Деловое общение в бизнес-группе.....	18
Тема 2. Этика и этикет делового общения.	13
Тема 3. Особенности речевого этикета в деловом общении.	17
Тема 4. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.	22
Тема 5. Деловые приемы.	24
Тема 6. Национально-культурные особенности бизнес-этикета.	28
Примерный перечень вопросов и заданий для выполнения домашней работы.	33
Примерный перечень вопросов к зачету	34