

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

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

**УТВЕРЖДАЮ**

**ПРОРЕКТОР ПО УМР**

**КРИНИЦИН В. В.**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2005 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**БИЗНЕС-ЭТИКЕТ**

**ОПД. Ф. 13**

Специальность: 030602

Факультет: ФМОК

Кафедра связей с общественностью

Курс – 4. Семестр: 7.

Форма обучения – очная.

Общий объем учебных часов

на дисциплину: 64.

Аудиторные занятия: 34 часа.

Лекции: 22 часа.

Семинарские занятия: 12 часов.

Домашние задания: 1.

Самостоятельная работа студентов: 30 часов.

Форма отчетности – зачет: 7 семестр.

**Москва – 2005**

Рабочая программа составлена на основании требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы по направлению подготовки дипломированного специалиста «Связей с общественностью».

Рабочую программу составила канд. пед. наук, доцент кафедры СО  
Золотарева Л.Г. \_\_\_\_\_

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры связей с общественностью, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_ 2005 г.

Зав. кафедрой СО  
Доцент, канд. философ, наук \_\_\_\_\_ Пименова Ж.В.

Рабочая программа одобрена Методическим советом специальности 030602

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2005.

Председатель Методического совета

Пименова Ж.В., доцент, к. филос. н. \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована с Учебно-методическим управлением.

Начальник УМУ \_\_\_\_\_ Логачев В.П.

«Согласовано»

Декан ФМОК Репина О.В., проф., д.э.н. \_\_\_\_\_

# **I. Цель и задачи дисциплины.**

## **1.1. Цель изучения дисциплины.**

ЦЕЛЬ курса

- раскрыть специфику делового общения; вооружить студентов знаниями о современных стандартах этики и этикета профессиональной и служебной деятельности.

## **1.2. Задачи изучения дисциплины.**

ЗАДАЧИ курса:

1. Показать связь этических принципов и этикетных форм поведения в деловом общении.
2. Ознакомить учащихся с основными категориями и понятиями бизнес-этикета.
3. Изучить особенности основных форм бизнес-этикета – деловой беседы, переговоров, деловых телефонных бесед, деловой переписки и так далее.
4. Изучить тактики вербального и невербального этикет-взаимодействия в служебной деятельности.
5. Рассмотреть и проанализировать национальные особенности бизнес-этикета.
6. Изучить особенности поведения мужчин и женщин в профессиональной деятельности.
7. Ознакомиться с нормами и правилами международного бизнес-этикета.
8. Рассмотреть особенности дипломатического протокола и этикета.

### **1.3. Требования к уровню усвоения 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. Содержание дисциплины.**

### **2.1. Наименование тем лекций. Объем в часах.**

**Лекция 1. Специфика делового общения. 2 часа.** Бизнес, как разновидность человеческой деятельности. Социокультурные и историко-экономические корни. Сущность и содержание делового общения. Специфика делового общения. Виды, функции и основные средства делового общения. Особенности невербального поведения в деловом общении. Основы конструктивного общения в профессиональной деятельности. Коммуникативная компетентность современного бизнесмена. Западная и восточная деловые культуры. Мужчина и женщина в современном деловом мире, особенности поведения, эмоциональных отношений, мышления. Коммуникативные барьеры, возникающие в процессе делового общения, их причины, способы преодоления.

**Лекция 2. Деловое общение в бизнес-группе. 2 часа.** Классификация бизнес-групп. Содержание отношений в бизнес-группе. Этапы формирования группы. Социально-психологические явления, возникающие в процессе формирования и функционирования бизнес-группы. Проблемы лидерства в бизнес деятельности. Морально-психологический климат бизнес-группы. Неформальные структуры в групповом взаимодействии. Классификация типов взаимодействия в рабочей группе. Условия успеха коллективной деятельности. Условия, препятствующие эффективной работе группы. Групповые конфликты и способы их разрешения.

**Лекция 3. Этика делового общения. 2 часа.** Этика как наука о нравственности, о законах и нормах человеческого поведения. Теоретические

предпосылки становления этики делового общения. Проблемы этики и общения в истории философской и психологической мысли. Этика делового общения традиционного общества. История формирования этики деловых отношений. Западная и Восточная деловая культура. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы и характер делового общения. Профессиональная и корпоративная этика, их отличие и особенности от общечеловеческой этики. Основные этические категории: долг, честь, совесть и их развитие у персонала фирмы. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «по горизонтали». Основные профессионально-этические требования к персоналу. Этический кодекс сотрудника фирмы: принципы и способы составления. Этика делового поведения в сложных деловых ситуациях (тупиковые, конфликтные, критика, споры). Реализация основных этических категорий в корпоративном поведении персонала. Направления дальнейшего развития этических требований в деловой сфере.

**Лекция 4. Деловой этикет. 2 часа.** Этикет как историческое явление. Виды этикета. Функции и роль этикета в деловом общении. Специфика служебного этикета. Основные принципы современного делового этикета. Этикет и культура поведения. Особенности речевого этикета в деловом общении. Этикет одежды и внешнего вида делового человека. Особенности невербального этикет-поведения в бизнесе. Корпоративная культура и этикет. Направления и перспективы развития бизнес-этикета.

**Лекция 5. Национально-культурные особенности бизнес-этикета. 2 часа.** Основные отличия западного и восточного этикета делового общения. Специфика западноевропейского бизнес-этикета. Специфика ближневосточного этикета делового общения. Особенности бизнес-этикета

стран Дальнего Востока. Американский бизнес-этикет. Особенности русского бизнес-этикета. Национальные особенности невербального общения в деловых отношениях. Этикет жестов мимики и пантомимики в деловом общении. Жесты и пантомимические движения, способствующие созданию доверительного контакта между собеседниками. Роль и особенность рукопожатия в деловом общении. Основные невербальные средства повышения делового статуса в профессиональном общении. Дистанция как форма бизнес-этикета.

**Лекция 6. Этикетные нормы приветствия, представления, титулирования. 2 часа.** Общие правила приветствования в деловом мире. Критерии различения приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной деловой жизни. Половые особенности, их учет в этикетных нормах приветствия. Возраст субъектов общения, их учет в этикетных нормах приветствия. Статус субъектов общения, их учет в этикетных нормах приветствия. Невербальные формы приветствия. Этикетные формы и стандарты титулирования. Роль и функции визитной карточки в современной деловой жизни. Основные тенденции изменений в современной процедуре приветствия, представления, титулирования. Факторы влияния на процедуру приветствия, представления и титулирования в практике деловой жизни. Основные затруднения в анонимном титулировании в сфере русского бизнеса?

**Лекция 7. Деловая одежда. 2 часа.** История развития делового костюма. Основные принципы выбора деловой одежды. Деловой костюм как информация о статусе, достатке, социальном положении. Стили одежды в деловом общении. «Важные зоны» в облике делового человека. Аксессуары в деловом общении. Психологическое воздействие цвета. Требования к

одежде и внешнему виду делового мужчины. Принципы формирования гардероба делового мужчины. Назовите характерные особенности современного женского делового костюма. Требования к внешнему облику деловой женщины (аксессуары, обувь, прическа). Мода в подборе гардероба современной деловой женщины. Требования к одежде и манерам деловых людей в перспективе.

**Лекция 8. Особенности бизнес-этикета деловых бесед и переговоров. 2 часа.** Речевой этикет и его особенности в деловом общении. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Виды речевых взаимодействий и специфические требования этики, предъявляемых к деловой беседе. Стиль делового речевого воздействия и этикет. Этикет секретаря в деловой беседе, переговорах. Этикет переводчика в деловой беседе, переговорах. Телефонный этикет. Основные правила и стандарты. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета. Ключевые моменты и затруднительные (конфликтные ситуации) в телефонных переговорах. Особенности поведения и общения на переговорах. Этические требования к критике в деловых беседах и переговорах. Конфликтные ситуации в деловых беседах и способы их разрешения.

**Лекция 9. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу. 2 часа.** Роль письменного общения в системе бизнес-отношений. Форма и виды письменного делового общения. Требования делового этикета к резюме. Требования делового этикета к рекомендательным письмам. Требования делового этикета к письму-отказу. Требования делового этикета к письму-уведомлению. Этикет-стандарты оформления и исполнения телефаксной информации. Требования этикета к

составлению мотивационного письма. Эффективные приемы ведения деловой переписки. Перспективы развития письменного делового общения.

**Лекция 10. Деловой этикет презентаций выставок и ярмарок. 2 часа.**

Роль презентации в деловой жизни. Этические требования к проведению презентации. Общая тактика и выбор стиля поведения на презентации. Особенности этапов проведения презентации. Этикет-правила завершения презентации. Особенности внешнего вида на презентации. Возможные этические нарушения в ходе презентации. Роль и место выставок и ярмарок в развитии деловых отношений. Требования делового этикета к организациям и участникам выставок и ярмарок.

**Лекция 11. Этика и этикет деловых приемов. 2 часа.** Цели и задачи деловых приемов. Классификация деловых приемов. Этические требования к поведению за столом во время деловых приемов. Этические нормы поведения сотрудников фирмы-хозяйки и приглашенных во время делового приема. Этикет приглашения на деловые приемы. Рассадка за столом. Сервировка и украшение стола. Поведение за столом. Меню и очередность подачи блюд. Напитки в деловых приемах. Одежда и манера поведения во время делового общения. Общие правила поведения во время деловых обедов. Назначение подарков и сувениров в деловой сфере. Правила делового этикета при вручении и получении подарков.

## **2.2. Тематика семинарских занятий.**

### **Объем в часах.**

С.з.1. Деловое общение в бизнес-группе. 2 часа.

С.з.2. Этика и этикет делового общения. 2 часа.

С.з.3. Особенности речевого этикета в деловом общении. 2 часа.

С.з.4. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу. 2 часа.

С.з.5. Деловые приемы. 2 часа.

С.з.6. Национально-культурные особенности бизнес-этикета. 2 часа.

## **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.**

### **3.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.**

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2001.
2. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
3. Афанасьев И. Деловой этикет. М., 2000.
4. Беклишев Д. В. Манеры и поведение делового человека. М., 1993.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2001.
6. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Уч. пос. М., 2003.
7. Браун Х. Дамский этикет: Путеводитель для современной женщины (пер. с англ. Игоревского Л.А.), М., 2005.
8. Брэдфорд Б., Тайны деловой женщины. М., 2000.
9. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М., 1994.
10. Веселов В.П. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. — М., 1993.
11. Данкел Ж. Деловой этикет. Феникс. Ростов-на-Дону 1997.
12. Кузин Ф.А. Культура делового общения. М., 1996.
13. Максимовский М. Этикет делового человека. М., 1994.
14. Мицич П. Как проводить деловые беседы. — М., 1983.
15. О деловой этике и этикете. М., 1994.
16. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов// Под ред. В. Н. Лавриненко, 1997.
17. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: Учеб. пособие для сред. спец. учеб. заведений. 3-е изд., испр. — М., 1988.
18. Сабат Э. Бизнес-этикет. пер. с англ. Осетрова Б.Н. Серия: Настольная книга бизнесмена, М., 2001.

- 19.Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М., 2002.
- 20.Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. М., 1994.

### **3.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.**

1. Андриевский А. 100 советов по этикету. М., 2000.
2. Безруких М. М. Я и другие. Правила поведения для всех. М.,1991.
3. Бодалев А.А. Психология общения. – Воронеж, 1996.
4. Венедиктова В.И. Деловая репутация. М., 1994.
5. Вечер Л. С. Секреты делового общения. Минск, 1996.
6. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. – М., 2001.
7. Данн П., Пиз А. Язык письма. Действительно эффективные приемы составления писем и ведения деловой переписки. М., 2000.
8. Деева Т.М., Кичатова Е.В., Чхиквишвили НА. Деловая переписка для международного сотрудничества. — М., 1992.
9. Деловая переписка с иностранными фирмами. — М., 1991.
- 10.Деловой костюм. И. Селютин, В. Жолобчук, В. Романенко. М., - 2002
- 11.Деловой протокол и этикет. М., 1992.
- 12.Дизель М.П., Мак-Кинли Р.У. Поведение человека в организации. – М., 1993.
- 13.Загорская А.П., Петриченко П.Ф., Петриченко Н.Н. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. — М., 1992.
- 14.Кречер О., Тьюсон Дж. Типы людей и бизнес. Пер. с англ. М., 1995.
- 15.Кричевский Р.И. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М., 1991.
- 16.Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель. М., 1993.
- 17.Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена: Практическое пособие. М., 1996.

18. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. — М., 1993.
19. Мартынов А. Как не следует вести дела с Западом // Деловые люди. 1999 г., №10.
20. Ночевник М. Н. Психология общения и бизнес. М., 1995.
21. Республика Корея. Международные отношения. М., 1991.
22. Робер М.А., Титман Ф. Психология индивида и группы. М., 1988.
23. Романов А. А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.
24. Снелл Ф. Искусство делового общения. М., 1990.
25. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М., 2001.
26. Сопер П. Основы искусства речи: Пер. с англ. — 2-е испр. изд. — М., 1992.
27. Стил Л. Дресс-этикет, или Одевайтесь правильно. М., 2001.
28. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: Учебник. — Ростов н/Д., 2001.
29. Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма. — М., 1994.
30. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения: Пер. с англ. — М., 1992.
31. Честара Д. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого М., 2000.
32. Швальбе Б. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса. М., 1993.
33. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.
34. Шепель В. М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. М., 2005.
35. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. М., 1992.
36. Шихарев П.Н. Этические принципы ведения дел в России. М., 1999.
37. Этикет. Путешествия, бизнес, праздники, быт. М., 2001
38. Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М., 1994.

### **3.3. 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.

### **3.4. 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.

## СОДЕРЖАНИЕ

I. Цель и задачи дисциплины.....	3
1.1. Цель изучения дисциплины.....	3
1.2. Задачи изучения дисциплины.....	3
1.3. Требования к уровню усвоения содержания курса.....	4
II. Содержание дисциплины.....	5
2.1. Наименование тем лекций. Объем в часах.....	5
2.2. Тематика семинарских занятий.....	10
III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
3.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	11
3.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	12
3.3. Примерный перечень вопросов к зачету.....	14
3.4. Примерный перечень вопросов и заданий для выполнения домашней работы.....	16