

84.7
В 41

СЕРИЯ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ИЗДАНИЯ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

М. Е. Виговская

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Серия «Учебные издания для бакалавров»

М. Е. Виговская

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Учебное пособие



Москва

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о»

2017

УДК 174
ББК 87.7
В41

Издание подготовлено совместно
с Издательским центром IPR MEDIA

www.iprmedia.ru

Автор:

М. Е. Виговская — кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Менеджмент», Калининградский филиал ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов».

Виговская М. Е.

В41

Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. — 144 с.

ISBN 978-5-394-02409-2

В учебном пособии рассматриваются теоретические аспекты этики как носителя духовной культуры, история развития этикета, правила профессиональной этики и этикета. В систематизированном виде изложены основные вопросы этики сферы сервиса и услуг, этики партнерских отношений, эстетики обслуживания, знание которых является необходимым условием для процесса формирования высоконравственных отношений в профессиональной сфере.

Содержание учебного пособия соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки «Сервис».

ISBN 978-5-394-02409-2

212576

© Виговская М. Е., 2014

© ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2014

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2014

ОПЛ

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. ЭТИКА КАК НАУКА	5
1.1. Понятие этики, объект и предмет этики как науки.....	5
1.2. Понятие о профессиональной этике.....	28
1.3. Причины возникновения профессиональной этики.....	30
Вопросы для самопроверки.....	34
Глава 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКАЯ КОМПОНЕНТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	35
2.1. Понятие и принципы профессиональной этики.....	35
2.2. Виды профессиональной этики.....	38
2.3. Кодексы профессиональной этики.....	45
2.4. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности (категории, принципы, нормы).....	48
2.5. Профессионально-нравственные требования к специалистам сервисной деятельности.....	51
Вопросы для самопроверки.....	56
Глава 3. ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭТИКИ И ЭТИКЕТА	57
3.1. Этика и этикет: взаимосвязь и различие.....	57
3.2. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.....	58
Вопросы для самопроверки.....	60
Глава 4. ЭТИКЕТНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	61
4.1. Этикетные модели общения в сервисной деятельности.....	61
4.2. Этикетные модели взаимодействия с деловыми партнерами.....	72
4.3. Этикет встреч и переговоров.....	88
4.4. Визитные карточки, их роль в деловом мире.....	113
4.5. Роль сувениров в деловой практике.....	118
4.6. Протокол делового приема.....	123
Вопросы для самопроверки.....	139
Литература	140
Приложения	142