

87.7
Л 13

БАКАЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ



ФИНАНСОВЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Юрайт
ИЗДАТЕЛЬСТВО

biblio-online.ru

УМО ВО рекомендует



ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

**УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА**



*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебника для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по экономическим и гуманитарным направлениям*

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва • Юрайт • 2016

УДК 316(075.8)

ББК 88.5я73

Л13

Авторьс

Лавриненко Владимир Николаевич — доктор философских наук, профессор, академик РАЕН, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации;

Чернышова Лидия Ивановна — кандидат философских наук, доцент кафедры философии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации;

Кафтан Виталий Викторович — доктор философских наук, доцент, профессор кафедры прикладной политологии Департамента политологии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Рецензентьс

Чумаков А. Н. — доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой философии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации;

Сухарев А. В. — доктор психологических наук, профессор, ведущий научный сотрудник Института психологии РАН, декан факультета психологии Государственной академии славянской культуры.

Лавриненко, В. Н.

Л13

Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. В. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 118 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-9916-9031-7

Содержание учебника позволяет решить одну из важных задач современной подготовки специалистов в вузах — формирования у них способностей деловой этики и в соответствии с этим овладения необходимыми знаниями, навыками и умениями.

Книга заслужила положительные отзывы преподавателей, студентов и практических работников. Издание отражает достижения современной науки — общей и социальной психологии, этики и др., содержит словарь основных терминов и понятий по курсу «Деловое общение», психологические и контрольные тесты.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов, аспирантов и преподавателей высших учебных заведений, а также для практических работников, интересующихся проблемами делового общения.

УДК 316(075.8)

ББК 88.5я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

© Коллектив авторов, 2006

© Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В., 2014, с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2016

ISBN 978-5-9916-9031-7

Оглавление

Предисловие	5
-------------------	---

Раздел I. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК РЕАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ, НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Глава 1. Социальные основы делового общения, его предмет как науки и учебной дисциплины	9
---	---

1.1. Социальные основы делового общения	9
---	---

1.2. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям	14
---	----

1.3. Предмет и объект науки и учебного курса «Психология и этика делового общения»	20
--	----

<i>Вопросы для обсуждения</i>	22
-------------------------------------	----

<i>Рекомендуемая литература</i>	22
---------------------------------------	----

Глава 2. Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды	24
--	----

2.1. Проблема общения в психологической науке	24
---	----

2.1.1. Понятие общения	24
------------------------------	----

2.1.2. Содержание, цель и средства общения	27
--	----

2.1.3. Структура и функции общения	28
--	----

2.1.4. Виды общения	30
---------------------------	----

2.2. Деловое общение	33
----------------------------	----

2.2.1. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы	33
---	----

2.2.2. Особенности делового общения	35
---	----

<i>Вопросы для обсуждения</i>	36
-------------------------------------	----

<i>Рекомендуемая литература</i>	36
---------------------------------------	----

<i>Контрольные тесты</i>	37
--------------------------------	----

Раздел II. ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 3. Основы этики делового общения	41
--	----

3.1. Этика как наука о морали	42
-------------------------------------	----

3.1.1. Этика и ее предмет. Мораль и нравственность	42
--	----

3.1.2. Морально-нравственные регулятивы	43
---	----

3.1.3. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего»	45
---	----

3.2. Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества	47
--	----

3.2.1. Труд как нравственная ценность	47
---	----

3.2.2. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы	49
---	----

3.3. Особенности профессиональной этики делового общения	55
--	----

3.3.1. Этика делового общения в структуре профессиональной этики.....	55
3.3.2. Основные понятия профессиональной этики	56
3.3.3. Основные принципы профессиональной этики	60
3.3.4. Этические ценности делового общения.....	62
3.3.5. Моральный кодекс делового человека	63
<i>Вопросы для обсуждения</i>	68
<i>Рекомендуемая литература</i>	68
<i>Контрольные тесты</i>	68
<i>Практикум</i>	71
Глава 4. Этикет делового общения	76
4.1. Формы и принципы этикета	76
4.2. Правила делового этикета	81
4.3. Этикетные правила разговора по телефону	89
<i>Вопросы для обсуждения</i>	91
<i>Рекомендуемая литература</i>	91
<i>Контрольные тесты</i>	92
Ключи к контрольным тестам.....	97
Словарь основных терминов и понятий по курсу	
«Деловое общение»	98
Новые издания по дисциплине «Деловая этика» и смежным	
дисциплинам	117