

Міністерство освіти і науки України  
Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут»

**Р.Ф. СМОЛОВИК**  
**Н.О. ДАВИДОВА**

# **ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**Навчальний посібник**

**Харків**  
**НТУ «ХПІ»**  
**2009**

ББК 65.290-2  
С 51  
УДК 658:06.044.5

Рецензенты: Т.Е. Андреева, профессор, зав. кафедрой «Менеджмента» Харьковского государственного технического университета строительства и архитектуры.

М.В. Бормогова, кандидат экономических наук, зав. кафедрой «Организации производства и управления персоналом» Харьковского национального экономического университета.

Рекомендовано Ученым Советом НТУ «ХПИ», протокол № 12 от 28.11.2008.

У посібнику викладені основні соціально-психологічні елементи механізму ділового спілкування: діловий стиль і манери спілкування, основні правила й норми ділового етикету, професійної етики. Ціль посібника – сприяти формуванню в сучасних фахівців навичок ефективного ділового спілкування, заснованого на взаєморозумінні, довірі, дотриманні основних вимог етики, етикету.

Посібник призначений для студентів, аспірантів, а також широкого кола ділових людей бізнесу й підприємницької діяльності.

С 51 Смоловик Р.Ф., Давыдова Н.А. Этика и этикет предпринимательской деятельности: Учебное пособие. – Харьков: НТУ «ХПИ», 2009. – 275 с. Русск. язык.

В пособии изложены основные социально-психологические элементы механизма делового общения: деловой стиль и манеры общения, основные правила и нормы делового этикета, профессиональной этики. Цель пособия – способствовать формированию у современных специалистов навыков эффективного делового общения, основанного на взаимопонимании, доверии, соблюдении основных требований этики, этикета.

Пособие предназначено для студентов, аспирантов, а также широкого круга деловых людей бизнеса и предпринимательской деятельности.

ББК 65.290-2

©Р.Ф. Смоловик, 2009

©Национальный технический университет «ХПИ», 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
РАЗДЕЛ ПЕРВЫЙ. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ИЛИ КАК СТАТЬ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫМ СОБЕСЕДНИКОМ .....	9
1.1 Разновидности делового общения и его структура .....	10
1.2 Деловой разговор.....	13
1.3 Деловая беседа .....	16
1.4 Деловое собеседование .....	34
1.5 Деловой стиль и манеры общения .....	48
1.6 Деловые отношения — важнейшая часть культуры предпринимательства.....	58
1.7 Сущность и значение культуры и этической ценности предпринимательства.....	63
РАЗДЕЛ ВТОРОЙ. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА И НОРМЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА .....	73
2.1 Основные нормы делового этикета .....	74
2.2 Речевой этикет делового знакомства: приветствие, обращение, знакомство, приглашение, комплимент, поздравление, прощание .....	82
2.3 Начинаем действовать, превращая теорию быть привлекательным собеседником в практическую реальность! .....	100
2.4 Основные неречевые формы и правила делового знакомства и правила приветствия: взгляд, поклон, рукопожатие, поцелуй руки.....	103
2.5 Имидж деловых людей и общие требования к его основным элементам: Ваш имидж – Ваш образ для внешнего окружения .....	109
2.6 Имидж делового человека: линии, стиль, элементы одежды и искусство их сочетания.....	139
2.7 Имидж деловой женщины – на что обратить особое внимание? .....	145
2.8 Некоторые организационные принципы делового общения и этикета .....	150
2.9 Методы коммуникативного управленческого влияния.....	154
РАЗДЕЛ ТРЕТИЙ. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И БИЗНЕСА.....	159
3.1 Основы профессиональной этики .....	160
3.2 Субординация в деловых отношениях.....	170
3.3 Культура деловой переписки и служебные послания .....	174
3.4 Ваша визитная карточка – важный элемент делового общения.....	184
3.5 Внимательно подбираем и оформляем деловые подарки .....	187
3.6 Речь – визитка бизнесмена .....	190

<b>РАЗДЕЛ ЧЕТВЕРТЫЙ. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ДЕЛОВОГО ПРОТОКОЛА И ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ</b> .....	199
4.1 Оформление делового протокола.....	200
4.2 Выражение знаков уважения на официальных приемах.....	202
4.3 Правила расположения мест гостей за столом на официальных приемах.....	206
<b>РАЗДЕЛ ПЯТЫЙ. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ: ТЕСТИРУЕМ, ПРОВЕРЯЕМ, ТРЕНИРУЕМ СЕБЯ САМИ</b> .....	215
5.1 Тест «Знаешь ли ты себя?».....	216
5.2 Тест «Кто я: бизнесмен или менеджер?».....	218
5.3 Тест «Тип вашего темперамента».....	224
5.4 Тест «Исследование личной и ситуативной тревожности».....	229
5.5 Тест «Проверьте, какой Вы руководитель».....	232
5.6 Тест «Личная мотивация к успеху».....	235
5.7 Тест «Определение потребности в одобрении».....	241
5.8 Тест «Ваше отношение к критике».....	242
5.9 Тест «Проверьте свою решительность».....	248
5.10 Тест «Обаятельны ли Вы?».....	250
5.11 Тест «Ваша система ценностей».....	251
5.12 Тест «Привлекательность группы».....	253
5.13 Тест «Ваш стиль общения».....	254
5.14 Тест «Присущи ли вам деловые качества бизнесмена?».....	259
5.15 Тест «Насколько хорошо Вы справляетесь со своей работой?».....	260
5.16 Тест «Обладаете ли Вы чувством юмора?».....	262
5.17 Тест. Командовать или подчиняться?.....	264
5.18 Тест «Уверенность в себе».....	267
5.19 Тест «Сила воли в профессиональной деятельности».....	269
5.20 Тест «Этика организации».....	271
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	274



## ВВЕДЕНИЕ

*С тех пор как существует мирозданье  
Такого нет, чтоб не нуждался в знанье.  
Какой мы ни возьмем язык и век,  
Всегда стремился к знанью человек.*

*А. Рубаки*

В современных условиях рыночных отношений необходимо учитывать тот факт, что развитие производства только на одну треть зависит от совершенствования и обновления средств производства, а остальная – от интеллектуального потенциала трудовых ресурсов предприятий, организаций. В связи с этим особо актуальной становится задача создания творческой, доброжелательной, доверительной производственной обстановки, социально-психологическое оздоровление трудовых коллективов, а вместе с ними и всего общества. Современный организатор производства, менеджер должен знать и учитывать психологические факторы в процессе производственной деятельности трудовых коллективов и на этой основе активизировать свою производственную деятельность.

Однако практический опыт предпринимательской деятельности и бизнеса приводит к выводу о том, что современный менеджер тратит значительные усилия не на решение технических, финансовых, организационных вопросов, а на решение социально-психологических задач, которые постоянно возникают в процессе делового общения с