Зміст

Вступ

1. Етика ділової бесіди

2. Сучасні погляди на місце етики в діловому спілкуванні

3. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування

4. Психічна структура особи і практика ділового спілкування

Висновки

Список використаних джерел

## Вступ

Ділове спілкування - це складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми в службовій сфері.

Його учасники виступають в офіційних статусах і орієнтовані на досягнення мети, конкретних завдань. Специфічною особливістю названого процесу є підпорядкування встановленим обмеженням, які визначаються національними і культурними традиціями, професійними етичними принципами.

Спілкування властиве усім вищим живим істотам, але на рівні людини воно придбаває найдосконаліші форми, стає усвідомленим і опосередкованим, тобто мовою. У житті людини немає навіть самого нетривалого періоду часу, коли б він знаходився поза цим процесом життєдіяльності, поза взаємодією з іншими об'єктами суспільства. Ділове спілкування зазвичай включене як приватний момент в яку-небудь спільну продуктивну діяльність людей і служить засобом підвищення якості цієї діяльності, інформативним супроводом його. Його змістом є те, чим зайняті люди, а не ті проблеми, які зачіпають їх внутрішній світ, на відміну від особового спілкування між близькими людьми, друзями, родичами.

Уміння поводитися з людьми під час бесіди є одним з найголовніших чинників, що визначають ваші шанси добитися успіху в бізнесі, службовій або підприємницькій діяльності. Успіхи людини в його справах навіть в технічній сфері або науковій сфері тільки відсотків на п'ятнадцять залежать від його професійних знань і на відсотків на вісімдесят п'ять - від його уміння спілкуватися з людьми з якими він працює.

Ділове спілкування - це процес при якому відбувається обмін діловою інформацією і досвідом роботи, що припускає досягнення певного результату в спільній роботі, рішення конкретної задачі або реалізацію певної поставленої мети. Ділове спілкування умовно ділиться на пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли під час спілкування існує деяка просторово-часова дистанція, тобто листи, телефонні розмови, ділові записки і так далі).

Пряме спілкування має більшу результативність, силу емоційної дії і навіювання, непряме ж не має такого сильного результату, в нім безпосередньо діє деякі соціально-психологічні механізми. В цілому ділове спілкування відрізняється від неформального тим, що в його процесі ставляться конкретні завдання і конкретні цілі, які вимагають певного дозволу. Це не дозволяє нам припинити процес переговорів з партнером або партнерами по переговорах у будь-який момент (принаймні, без певних втрат в отриманні інформації для обох сторін). У звичайному дружньому ж найчастіше не піднімаються такі питання, як конкретні завдання і цілі, тому таке спілкування можна припинити (за бажанням обох сторін) у будь-який момент без побоювання втратити можливість відновити процес спілкування наново.

## 1. Етика ділової бесіди

Ділове спілкування є необхідною частиною людського життя, найважливішим видом стосунків з іншими людьми. Вічним і одним з головних регулювальників цих стосунків виступають етичні норми, в яких виражені наші уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість, правильність або неправильність вчинків людей. І спілкуючись в діловій співпраці зі своїм підлеглими, начальником або колегами, кожен так чи інакше свідомо або стихійно спирається на ці представлення. Але залежно від того, як людина розуміє моральні норми, який зміст в них вкладає, в якій мірі він їх взагалі враховує в спілкуванні, він може як полегшити собі ділове спілкування, зробити його ефективнішим, допомогти в рішенні поставлених завдань і досягненні цілей, так і утруднити це спілкування або навіть зробити його неможливим [6, с.121-124].

Етика (від греч. ethos - звичай, вдача) - вчення про мораль, моральність. Термін "етика" уперше спожив Арістотель (384-322 до н. е) для позначення практичної філософії, яка повинна дати відповідь на питання, що ми повинні робити, щоб здійснювати правильні, моральні вчинки.

Мораль (від латів. moralis - моральний) - це система етичних цінностей, які визнаються людиною. Мораль - найважливіший спосіб нормативної регуляції громадських відносин і поведінки людей в самих різних сферах громадського життя - сім'ю, побут, політику, науку, працю і так далі

Найважливішими категоріями етики є - "добро", "зло", "справедливість", "благо", "відповідальність", "борг", "совість" і так далі.

Норми моралі отримують своє ідейне вираження в загальних уявленнях, заповідях, принципах про те, як повинно поводитися. Мораль завжди припускає наявність певного морального ідеалу, зразка для наслідування, зміст і сенс якого міняються в історичному часі і соціальному просторі, тобто в різні історичні епохи і у різних народів. Проте в моралі належне далеко не завжди співпадає з сущим, з реально існуючою моральною реальністю фактичними нормами поведінки людей. Більше того, на всьому протязі розвитку моральної свідомості внутрішнім стержнем і структурою його зміни являється "суперечливо-напружене співвідношення понять сущого і належного".

У цьому протиріччі між належним і сущим ув'язнена і суперечлива суть мотивації спілкування (у тому числі і ділового спілкування і поведінки людини). З одного боку, він прагне поводитися морально належним чином, а з іншою, - йому необхідно задовольнити свої потреби, реалізація яких дуже часто пов'язана з порушенням моральних норм [1, с.78-79].

Цей внутрішній конфлікт між піднесеним ідеалом і практичним розрахунком моральним боргом і безпосереднім бажанням існує завжди і в усіх сферах життя. Але особливо напружено він проявляється в етиці ділового спілкування, тому що саме в цьому виді спілкування основний предмет, з приводу якого воно утворюється, є зовнішнім для індивідів.

Спілкування - процес взаємодії громадських суб'єктів: соціальних груп, спільностей або осіб, в якому відбувається обмін інформацією, досвідом, здібностями і результатами діяльності. Спілкування виступає як спосіб буття суспільства і людини. Саме в процесі спілкування відбуваються соціалізація особи і її самореалізація. На думку Арістотеля, здатність вступати в спілкування відрізняє людину від "недорозвинених в моральному сенсі істот" і від "надлюдини". Тому "той хто не здатний вступати в прощення або, вважаючи себе істотою впевненою, не відчуває потреби ні в чому, вже не складає елементу держави, стаючи або твариною, або божеством" [3, с.18-22].

Специфіка ділового спілкування обумовлена тим, що воно виникає на основі і з приводу певного виду діяльності, пов'язаної з виробництвом якого-небудь продукту або ділового ефекту. При цьому сторони ділового спілкування виступають у формальних (офіційних) статусах, які визначають необхідні норми і стандарти (у тому числі і етичні) поведінки людей. Як і всякий вид спілкування, ділове спілкування має історичний характер воно проявляється на різних рівнях соціальної системи і в різних формах. Його відмінна риса - воно не має певного значення, не є самоціллю, а служить засобом для досягнення яких-небудь інших цілей. В умовах ринкових стосунків - це передусім отримання максимального прибутку [6, с.131-132].

З урахуванням усього сказаного етику ділового спілкування можна визначити як сукупність моральних норм, правил і представлень, регулюючих поведінку і стосунки людей в процесі їх виробничої діяльності. Вона є окремим випадком етики взагалі і містить в собі її основні характеристики.

У соціально-філософському плані етика ділового спілкування визначається суспільно-економічним ладом суспільства структурою його соціальної організації і пануючим типом суспільної свідомості. У традиційному суспільстві, заснованому на спільності соціального життя, колективних представленнях, міфологічній свідомості і міжособових стосунках, основним механізмом ділового спілкування є ритуал, традиція і звичай. Їм відповідають норми, цінності і стандарти етики ділового спілкування [7, с.111-114].

Відмітною особливістю цього типу спільності є те, що тут ще немає того розриву між етичними нормами ділового спілкування і загальними уявленнями про моральне життя, який з'явиться в суспільстві з розвиненими ринковими стосунками. Загальні норми моралі являються тут і нормами ділового спілкування. Здебільшого вони ще не відділяються один від одного і не протиставляються один одному, подібно до того, як ділове життя не протиставляється особистому життю. Але і тоді коли у рамках традиційного суспільства виникають приватні і корпоративні інтереси, загальні норми моральності все ще продовжують грати головну роль.

В умовах відсутності товарного фетишизму і загального відчуження хороше виконання самої справи розглядається як моральний борг і служить основним способом самоствердження особи. Людина традиційного суспільства ще не виробила в собі холуйську психологію і не гніт спину, прагнучи в усьому догодити своєму начальникові, бо етичні цінності мають тут велике значення.

Такі поняття, як справедливість, честь, гідність, свобода відповідальність мають тут екзистенціальний життєво важливий для людського існування сенс і наповнені не абстрактним, а реальним життєвим змістом. За затвердження цих цінностей люди часто жертвували своїм життям. Пафосом цього типу спілкування можуть служити слова Мартіна Лютера: "На тому коштую і не можу інакше".

Етикет означає встановлений порядок поведінки де-небудь. Це найбільш загальне визначення етикету.

Культура поведінки - вчинки і форми спілкування людей, засновані на моральності, естетичному смаку і дотриманні певних норм і правил. Істинна культура поведінки є органічна єдність внутрішньої і зовнішньої культури людини, уміння знайти правильну лінію поведінки навіть в нестандартній, а іноді і в екстремальній ситуації [8, с.216-218].

Діловий етикет - найважливіша сторона моралі професійної поведінки ділової людини, підприємця. Знання його - необхідна професійна якість, яку потрібно придбавати і постійно удосконалювати. Майже 70% вигідних для вітчизняних ділових людей угод, що зірвалися, не відбулися через те, що українські бізнесмени не знають правил ділового спілкування і не володіють культурою поведінки. Ця цифра підтверджується і світовим досвідом. Так, ще в 1936 р. Дейл Карнеги писав: "Успіхи тієї або іншої людини в його фінансових справах відсотків на 15 залежать від його професійних знань і відсотків на 85 - від його уміння спілкуватися з людьми". Немало рушиться кар'єр і втрачається грошей із-за неправильної поведінки або невихованості. Знаючи це, японці витрачають на навчання хорошим манерам і консультаціям з питань етикету, культури поведінки сотні мільйонів доларів в рік. Вони добре знають, що успіх будь-якої фірми багато в чому залежить від здатності її працівників, від їх уміння дружно працювати над досягненням загальної мети. Знання етикету, культура поведінки - ось ключові умови для успішної роботи в будь-якій організації - таке думка провідних фахівців фірм [7, с.118-119].

На жаль, українські ділові люди досі не надають серйозного значення цим аспектам своєї діяльності. Підкреслимо, що дотримання ділового етикету уміння культурне звістці себе особливо важливо при роботі з представниками іноземних фірм, при виїзді для ув'язнення угод за кордон.

Отже, знання ділового етикету, уміння культурне звістці себе - основа підприємницького успіху.

## 2. Сучасні погляди на місце етики в діловому спілкуванні

Це протиріччя між етикою і бізнесом, належним і сущим дуже гостро проявляється і сьогодні в діловому спілкуванні, причому на самих різних його рівнях: як між організацією і соціальним середовищем, так і усередині самої організації. Між керівниками, підприємцями і взагалі діловими людьми по відношенню до вказаного протиріччя існують дві основні позиції.

1. Що вважають себе прагматиками вважають, що в діловому спілкуванні і взагалі в бізнесі етика сама по собі не потрібна. Єдиний обов'язок керівника корпорацією, бізнесу, що працює по найму у власника, - будь-якими доступними засобами максимізувати прибуток, "робити якомога більше грошей", всіляко пристосовуючись до норм суспільства, втілених в законах і етичних традиціях [6, с.94-96].

З цієї позиції, яку можна назвати "діловий макіавеллізм", етичні норми і сама мова етики розглядаються як перешкода в діловому спілкуванні. У нім прагнуть уникати розмов про мораль, етичні ідеали, борг і соціальні обов'язки, оскільки в результаті з'являються "зайві", такі, що "не відносяться до справи" проблеми, що стосуються моральної і соціальної відповідальності.

Крайнім випадком неетичної поведінки бізнесменів, керівників підприємств є порушення закону. Але неетичною поведінкою слід також вважати різного роду дії компаній, що не роблять належних заходів для усунення дефектів у своїй продукції, які можуть привести до шкідливих наслідків для населення. Тому в поняття етики ділового спілкування входить і турбота керівників підприємств про якість своєї продукції, відповідальність за ту шкоду який вона може нанести населенню.

Етика ділового спілкування торкається, звичайно, не лише соціальній відповідальності керівників підприємств. Вона охоплює широкий круг питань, що відносяться до цілей і засобів ведення бізнесу. В зв'язку з цим слід зазначити, що представники ділового прагматизму часом використовують непридатні засоби для досягнення своїх цілей, такі, як хабарі, підкуп і так далі. Але окрім цього і самі цілі ділового спілкування можуть носити неетичний характер. При цьому спілкування може розглядатися неетичним не тому що воно протизаконне, а внаслідок несумісності цілей ділового спілкування моральним цінностям. Прикладом може служити ув'язнення угод, контрактів на будову екологічно шкідливих підприємств.

2. Друга позиція по відношенню до протиріччя між етикою і бізнесом полягає в тому, що дотримання етичних норм в діловому спілкуванні визнається важливим не лише з точки зору відповідальності бізнесменів перед суспільством і самими собою, але і необхідним для ефективності виробництва. В цьому випадку етика розглядається не лише як необхідний моральний імператив поведінки, але і як засіб (інструмент), що допомагає збільшити рентабельність сприяюче зміцненню ділових зв'язків і поліпшенню ділового спілкування [3, с.217-219].

Думається, що цей підхід є цивілізованим і врешті-решт ефективнішим, оскільки підприємство-компонент суспільства, і затверджуючи етичні норми спілкування у себе, воно в той же самий час сприяє їх поширенню і в соціумі, соціальному довкіллі. А ніж благополучнішою стає етична атмосфера в суспільстві, тим більше сприятлива обстановка створюється і для бізнесу. В той же час неетична поведінка і спілкування рано чи пізно обернеться якщо і не прямими економічними збитками, то в усякому разі соціальними і моральними витратами як для підприємства, так і для соціального середовища.

## 3. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування

Етику ділового спілкування слід враховувати в різних її проявах: у відносинах між підприємством і соціальним середовищем; між підприємствами; усередині одного підприємства; між керівником і підлеглими, між підлеглим і керівником, між людьми одного статусу. Між сторонами того або іншого виду ділового спілкування існує своя специфіка. Завдання і полягає в тому, щоб сформулювати такі принципи ділового спілкування, які не лише відповідали б кожному виду ділового спілкування але і не суперечили загальним моральним принципам поведінки людей. В той же час вони повинні служити надійним інструментом координації діяльності людей, залучених в ділове спілкування [8, с.119-121].

Стосовно ділового спілкування основний етичний принцип можна сформулювати таким чином: в діловому спілкуванні при ухваленні рішення про те, які цінності слід віддати перевазі в цій ситуації, поступай так, щоб максима твоєї волі була сумісна з моральними цінностями інших сторін, що беруть участь в спілкуванні, і допускала координацію інтересів усіх сторін.

Таким чином, в основі етики ділового спілкування має бути координація, а по можливості і гармонізація, інтересів. Природно, якщо воно здійснюється етичними засобами і в ім'я морально виправданих цілей. Тому ділове спілкування повинне постійно перевірятися етичною рефлексією, реабілітовуючою мотиви вступу в нього. При цьому зробити етично правильний вибір і прийняти індивідуальне рішення часто справа зовсім непроста. Ринкові стосунки надають свободу вибору але в той же час збільшують кількість варіантів рішень, породжують комплекс моральних дилем, що очікують ділових людей на кожному кроці в процесі їх діяльності і спілкування.

У діловому спілкуванні "знизу-вгору", тобто відносно підлеглого до свого начальника, загальне етичне правило поведінки можна сформулювати таким чином: "Відноситеся до свого керівника так, як ви хотіли б, щоб до вас відносилися ваші підлеглі".

Знати, як слід звертатися і відноситися до свого керівника, не менш важливо, ніж те, які моральні вимоги слід пред'являти до своїх підлеглих. Без цього важко порозумітися і з начальником, і з підлеглими. Використовуючи ті або інші етичні норми, можна притягнути керівника на свою сторону, зробити своїм союзником, але можна і настроїти його проти себе, зробити своїм недоброзичливцем [7, с.94-96].

Загальний етичний принцип спілкування "по горизонталі", тобто між колегами (керівниками або рядовими членами групи), можна сформулювати таким чином: "В діловому спілкуванні відноситеся до свого колеги так, як ви хотіли б, щоб він відносився до вас". Якщо ви утруднюєтеся, як поводитися в тій або іншій ситуації, поставте себе на місце вашого колеги.

Стосовно колег-керівників слід мати на увазі, що знайти вірний тон і прийнятні норми ділового спілкування з рівними по статусу співробітниками з інших підрозділів - справа дуже непроста. Особливо якщо йдеться про спілкування і стосунки усередині одного підприємства. В цьому випадку вони нерідко є суперниками в боротьбі за успіх і просування по службі. У той же самий час цей люди, які разом з вами належать до команди загального керівника. У даному випадку учасники ділового спілкування повинні почувати себе рівними по відношенню один до одного [7, с.118-119].

## 4. Психічна структура особи і практика ділового спілкування

Більшість розбіжностей і конфліктів в міжособових стосунках ділових партнерів пов'язана з індивідуальними особливостями їх психіки. Ці особливості обумовлені не лише генетичними, але і соціально-культурними впливами [8, с.118-123].

Зміна і чергування емоційних переживань, афектних реакцій, різноманітних інстинктів, мотивацій і установок дозволяє психіці особи адаптуватися до складних життєвих ситуацій. Такі ситуації частенько виникають в діловому спілкуванні.

Особи з активною і динамічною психікою схильні стежити за своїми діями і діями партнера, виявляючи сильні і слабкі сторони як власних вчинків, так і усієї ситуації, що склалася. У разі невдачі вони, не коливаючись, беруть відповідальність на себе за те, що доклали недостатньо зусиль для встановлення ділового контакту. Навпаки, особи з пасивною і менш дієздатною психікою більш схильні винити в невдачі різні зовнішні обставини або своїх ділових партнерів [6, с.241-241].

Різні модифікації соціальної поведінки ділових партнерів свідчать про наявність істотних відмінностей в їх психічній структурі. Сама ж по собі психічна структура виступає як знак особи, виражає її індивідуальність і психічні особливості. По своїй суті психічна структура не є незмінною, а швидше представляється рушійним і поточним процесом. Проте для неї характерна певна цілісність, що включає комплекс досить стійких ознак: інстинкти, рефлекси, темперамент, чутливість, здібності, мотивації, установки. Усі ці ознаки визначають властивий цій людині хід думок і поведінки, коли він пристосовується до різних життєвих ситуацій.

## Висновки

Ділове спілкування є необхідною частиною людського життя, найважливішим видом стосунків з іншими людьми. Вічним і одним з головних регулювальників цих стосунків виступають етичні норми, в яких виражені наші уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість, правильність або неправильність вчинків людей. І спілкуючись в діловій співпраці зі своїм підлеглими, начальником або колегами, кожен так чи інакше, свідомо або стихійно спирається на ці представлення. Але залежно від того, як людина розуміє моральні норми, який зміст в них вкладає, в якій мірі він їх взагалі враховує в спілкуванні, він може як полегшити собі ділове спілкування, зробити його ефективнішим, допомогти в рішенні поставлених завдань і досягненні цілей, так і утруднити це спілкування або навіть зробити його неможливим.

Етика - вчення про мораль, моральність. Термін "етика" уперше спожив Арістотель для позначення практичної філософії, яка повинна дати відповідь на питання, що ми повинні робити, щоб здійснювати правильні, моральні вчинки.

Мораль) - це система етичних цінностей, які визнаються людиною. Мораль - найважливіший спосіб нормативної регуляції громадських стосунків, спілкування і поведінка людей в самих різних сферах громадського життя - сім'ї, побуті, політиці, науці, праці і так далі.

Норми моралі отримують своє ідейне вираження в загальних уявленнях, заповідях, принципах про те, як повинно поводитися. Мораль завжди припускає наявність певного морального ідеалу, зразка для наслідування, зміст і сенс якого міняються в історичному часі і соціальному просторі, тобто в різні історичні епохи і у різних народів. Проте в моралі належне далеко не завжди співпадає із з у щ і м, з реально існуючою моральною реальністю фактичними нормами поведінки людей. Більше того, на всьому протязі розвитку моральної свідомості внутрішнім стержнем і структурою його зміни являється" суперечливо-напружене співвідношення понять сущого і належного".

У цьому протиріччі між належним і сущим ув'язнена і суперечлива суть мотивації спілкування (у тому числі і ділового спілкування і поведінки людини). З одного боку, він прагне поводитися морально належним чином, а з іншою, - йому необхідно задовольнити свої потреби, реалізація яких дуже часто пов'язана з порушенням моральних норм.

Цей внутрішній конфлікт між піднесеним ідеалом і практичним розрахунком, моральним боргом і безпосереднім бажанням існує завжди і в усіх сферах життя. Але особливо напружено він проявляється в етиці ділового спілкування, тому що саме в цьому виді спілкування основний предмет, з приводу якого воно утворюється, є зовнішнім для індивідів.

Спілкування - процес взаємодії громадських суб'єктів: соціальних груп, спільностей або осіб, в якому відбувається обмін інформацією, досвідом, здібностями і результатами діяльності. Спілкування виступає як спосіб буття суспільства і людини. Саме в процесі спілкування відбуваються соціалізація особи і її самореалізація. На думку Арістотеля, здатність вступати в спілкування відрізняє людину від "недорозвинених в моральному сенсі істот" і від "надлюдини".

Специфіка ділового спілкування обумовлена тим, що воно виникає на основі і з приводу певного виду діяльності, пов'язаної з виробництвом якого-небудь продукту або ділового ефекту. При цьому сторони ділового спілкування виступають у формальних (офіційних) статусах, які визначають необхідні норми і стандарти (у тому числі і етичні) поведінки людей. Як і всякий вид спілкування, ділове спілкування має історичний характер воно проявляється на різних рівнях соціальної системи і в різних формах. Його відмінна риса - воно не має велике значення, не є самоціллю, а служить засобом для досягнення яких-небудь інших цілей. В умовах ринкових стосунків - це передусім отримання максимального прибутку.

З урахуванням усього сказаного етику ділового спілкування можна визначити як сукупність моральних норм, правил і представлень, регулюючих поведінку і стосунки людей в процесі їх виробничої діяльності. Вона є окремим випадком етики взагалі і містить в собі її основні характеристики.

Етику ділового спілкування слід враховувати в різних її проявах: у відносинах між підприємством і соціальним середовищем; між підприємствами; усередині одного підприємства; між керівником і підлеглими, між підлеглим і керівником, між людьми одного статусу. Між сторонами того або іншого виду ділового спілкування існує своя специфіка. Завдання і полягає в тому, щоб сформулювати такі принципи ділового спілкування, які не лише відповідали б кожному виду ділового спілкування але і не суперечили загальним моральним принципам поведінки людей. В той же час вони повинні служити надійним інструментом координації діяльності людей, залучених в ділове спілкування.

Стосовно ділового спілкування основний етичний принцип можна сформулювати таким чином: в діловому спілкуванні при ухваленні рішення про те, які цінності слід віддати перевазі в цій ситуації, поступай так, щоб максима твоєї волі була сумісна з моральними цінностями інших сторін, що беруть участь в спілкуванні, і допускала координацію інтересів усіх сторін.

Більшість розбіжностей і конфліктів в міжособових стосунках ділових партнерів пов'язана з індивідуальними особливостями їх психіки. Ці особливості обумовлені не лише генетичними, але і соціально-культурними впливами.

Зміна і чергування емоційних переживань, афектних реакцій, різноманітних інстинктів, мотивацій і установок дозволяє психіці особи адаптуватися до складних життєвих ситуацій. Такі ситуації частенько виникають в діловому спілкуванні.

## Список використаних джерел

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. - М.: "ЮНИТИ", 2007. - 279 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. - М.: "Феникс", 2005. - 416 с.
3. Мебиус Артс. Лекции по навыкам делового общения. - М.: "Формат", 2008. - 514 с.
4. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. Пособие. - М.: "Формат", 2009. - 416 с.
5. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П. Тренинг делового (профессионального) общения. - М.: " Академический проект", 2008. - 127 с.
6. Зельдович Б.З. Деловое общение. - М.: " Альфа-Пресс", 2007. - 416с.
7. Погребняк Е. Словарь великорусского языка делового общения. - М.: "Феникс", 2007. - 38 с.
8. Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. - М.: " Ось-89", 2002. - 320 с.
9. Кузьмин, Э. Протокол и этикет дипломатического и делового общения. - М.: "Феникс", 1996. - 214 с.
10. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Этика менеджмента. - М.: " Дашков и К°", 2007. - 272 с.