

АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

С. В. ЛАПИНА,
И. А. ЛАПИНА,
Е. В. ПАРФЕНЦОВА

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

*Рекомендовано Учебно-методическим объединением
по образованию в области управления
для обучающихся учреждений высшего образования,
осваивающих образовательные программы
высшего образования I и II ступеней
1-26 01 02 Государственное управление и право,
1-26 01 03 Государственное управление и экономика,
1-26 03 01 «Управление информационными ресурсами»,
1-26 80 07 Государственное управление и экономика,
1-26 80 09 Государственное управление,
1-26 80 04 Менеджмент в качестве пособия*

Минск
2022

Лапина, С. В. Деловой этикет и профессиональная коммуникация : пособие / С. В. Лапина, И. А. Лапина, Е. В. Парфенцова ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. — Минск : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2022. — 255 с.

ББК [87.782 + 88.566]я73

Чит. зал №1 — 1 экз.

Разработано на основе обобщения опыта преподавания учебной дисциплины "Деловой этикет и профессиональная коммуникация" студентам Академии управления при Президенте Республики Беларусь, других учреждений высшего образования. Используются также учебные материалы дисциплин и курсов по данной тематике, апробированные авторами в образовательном процессе для магистрантов и слушателей системы переподготовки и повышения квалификации.

Предназначено для студентов I ст. высшего образования, магистрантов и слушателей системы переподготовки и повышения квалификации, всех интересующихся проблемами построения эффективных коммуникаций в деловой сфере.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Тема 1. Профессиональная деятельность в системе социального жизнеобеспечения	7
Тема 2. Сущность и слагаемые профессиональной культуры	19
Тема 3. Деловой этикет: история возникновения и основные характеристики	31
Тема 4. Имидж современного делового человека.....	50
Тема 5. Национальные особенности делового этикета.....	73
Тема 6. Профессиональная коммуникация	101
Тема 7. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности.....	113
Тема 8. Ораторское мастерство в деловом общении	136
Тема 9. Способы установления контакта с аудиторией	147
Тема 10. Монолог в деловой коммуникации	158
Тема 11. Сущность и особенности диалогического общения	166
Тема 12. Полемика, ее сущность и социальные функции	174
Тема 13. Организация коллективных форм делового общения	183
Тема 14. Протокол деловых переговоров.....	195

Тема 15. Дипломатический протокол.....	208
Тема 16. Управление конфликтами в профессиональной коммуникации	218
Тема 17. Роль общественного мнения в управленческой практике.....	231
Литература	242
Примерный перечень вопросов для контроля знаний	244
Приложение	247