

Министерство образования и науки Российской Федерации  
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

---

Л.М. ЗАГОРСКАЯ

# ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Утверждено Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК  
2012

ББК 87.715.4я73+87.717.7я73  
З-143

Рецензенты:

*С.С. Малетин*, канд. ист. наук, доц. кафедры рекламы СибУПК;  
*Г.В. Чекмарева*, канд. филос. наук, доц.

**Загорская Л.М.**

З-143      Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие / Л.М. Загорская. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. – 292 с.

ISBN 978-5-7782-2017-1

В учебном пособии освещены основные положения профессиональной этики, ее виды и особенности в социально-культурном сервисе и туризме. Рассмотрены такие теоретические и прикладные аспекты этики в сервисной деятельности, как корпоративная этика и ее особенности на предприятиях сервиса, проблемы этического поведения сотрудника и нормы, принципы делового этикета. Особенность данного пособия заключается в рассмотрении деловой этики и этикета с точки зрения межкультурной коммуникации.

Пособие адресовано студентам, обучающимся по специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм», а также всем, кто интересуется вопросами этики и культуры поведения на предприятиях сервиса.

Работа подготовлена на кафедре экономики сервиса

ББК 87.715.4я73+87.717.7я73

ISBN 978-5-7782-2017-1

© Загорская Л.М., 2012  
© Новосибирский государственный  
технический университет, 2012

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	5
<i>Глава 1. Профессиональная этика: сущность, происхождение и виды.....</i>	<i>11</i>
1.1. Соотношение общей и профессиональной этики.....	11
1.2. Нормативная и теоретическая этика.....	19
1.3. Профессиональная этика и этос профессии.....	23
1.4. Профессионализм как нравственная черта личности.....	29
Вопросы и задания для самостоятельной подготовки .....	35
<i>Глава 2. Этика предпринимательства и трудовая мораль: история и со- временность.....</i>	<i>37</i>
2.1. Понятие и содержание деловой этики.....	37
2.2. Особенности профессиональной этики в социально- культурном сервисе и туризме .....	40
2.3. Мораль и ее формы. Профессиональная и трудовая мораль.....	45
2.4. Историко-культурные особенности трудовой морали в запад- ноевропейской и русской этике.....	53
2.5. Этика предпринимательства в России: история и современное состояние .....	64
Вопросы и задания для самостоятельной подготовки .....	72
<i>Глава 3. Современные концепции деловой этики.....</i>	<i>75</i>
3.1. Обзор основных концепций этики бизнеса.....	75
3.2. Структура деловой этики.....	81
3.3. Проявление черт русского национального характера в современных деловых отношениях.....	88
Вопросы и задания для самостоятельной подготовки .....	101
<i>Глава 4. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.....</i>	<i>103</i>
4.1. Типология этических кодексов .....	103
4.2. История корпоративных кодексов, их виды, функции и содер- жание .....	106
4.3. Профессиональные кодексы. Национальные и всемирные ко- дексы.....	113

4.4. Профессиональные этические кодексы в России.....	116
4.5. Этические кодексы в социально-культурном сервисе и туризме ...	121
Вопросы и задания для самостоятельной подготовки .....	135
<i>Глава 5. Корпоративная этика и ее особенности на предприятиях сервиса....</i>	<i>137</i>
5.1. Корпоративная этика как часть корпоративной культуры .....	137
5.2. Особенности корпоративной культуры и этики на предприятиях сервиса.....	146
5.3. Морально-психологический климат в организации и внутренние причины его дестабилизации .....	153
Вопросы для самоконтроля .....	177
<i>Глава 6. Проблемы этического поведения сотрудника в организациях сервиса .....</i>	<i>179</i>
6.1. Структура формирования этического поведения человека .....	179
6.2. Проблемы управленческой этики в сервисной организации.....	194
Вопросы для самоконтроля .....	219
<i>Глава 7. Актуальные проблемы профессиональной этики в социально-культурном сервисе.....</i>	<i>221</i>
7.1. Профессиональная этика специалиста по сервису и туризму .....	221
7.2. Проблема социальной ответственности и бизнес.....	226
7.3. Понятие моральной ответственности в разных философских учениях .....	233
7.4. Моральная ответственность в социально-культурном сервисе и туризме .....	242
7.5. Основные пути повышения этического уровня в организациях сервиса.....	245
Вопросы для самоконтроля .....	251
<i>Глава 8. Деловой этикет как проявление культуры специалиста по сервису и туризму.....</i>	<i>253</i>
8.1. Анализ понятий «этика» и «этикет». История этикета .....	253
8.2. Коммуникативная культура и общие принципы этикета .....	258
8.3. Этикет деловой встречи .....	266
8.4. Деловой этикет в организациях.....	272
8.5. Особые правила этикета в сфере сервиса.....	284
Вопросы для самоконтроля .....	290