

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ
Нижегородский филиал

Кафедра социально-гуманитарных наук

Гриднева Е.А.

Э Т И К А Б И З Н Е С А

Учебно-методическое пособие
для студентов факультета экономики

Нижний Новгород

2010

Гриднева Е.А.Этика бизнеса. Методическое пособие для студентов факультета экономики.- Н. Новгород, 2010. - 13 стр.

Работа обсуждена и одобрена на заседании кафедры социально-гуманитарных наук НФ ГУ-ВШЭ, протокол № 12 от 29.06.10.

Пособие подготовлено в помощь студентам экономического факультета как для подготовки к семинарским занятиям, так и для самостоятельной работы по учебной дисциплине "Этика бизнеса". В пособии этика рассматривается как основание профессиональных компетенций субъекта экономических и деловых отношений современного бизнеса. Дидактический материал рассчитан на студентов НФ ГУ-ВШЭ.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Этика бизнеса как наука, исследуя, в первую очередь, закономерности межличностных отношений человека как человека, то есть их гуманистический потенциал, проясняет сущность и структуру системы ценностей личности. Через призму ценностей человеком осваивается вся реальность, включая сферу бизнеса, именно ценности являются глубинным основанием всей мотивации человека и определяют цели, которые он преследует в своей жизнедеятельности, в том числе, и в профессиональной среде. Понимание и учет этической компоненты отношений людей в бизнес-среде – условие качественной аналитики экономических и деловых коммуникаций, залог продуктивного целеполагания в области бизнеса XXI века, необходимое условие поддержки позитивного психологического климата в рабочем коллективе и в пространстве всех деловых контактов организации. Другими словами, этическое знание способствует более полному и качественному осмыслению собственно профессиональных проблем и принятию социально ответственных решений субъектами современных бизнес-отношений. С другой стороны, курс “Этика бизнеса” способен сыграть в процессе обучения студентов экономических специальностей инструментальную роль при формировании качественных коммуникативных навыков, без которых сегодня, в условиях информационной эпохи, невозможен подлинный профессионализм человека.

Задачей учебного курса “Этика бизнеса” является знакомство с основами теории этики бизнеса, формирование навыков распознавания и решения нравственных дилемм современного бизнеса, освоение и усвоение принципов и правил делового этикета.

Пособие содержит в себе тематический план лекций, темы семинарских занятий, практикумы, задания для домашней работы, тематику самостоятельных работ(эссе), контрольные вопросы по всему курсу и библиографию. Предлагаемые темы лекций и семинаров составлены таким образом, что позволяют в рамках модуля в зависимости от целей и интересов преподавателя и студентов как дублировать лекционные темы на практических занятиях, так и выносить на семинарское занятие не рассматриваемые в ходе лекций вопросы.

По теме каждого семинарского занятия определены вопросы, на которые необходимо обратить особое внимание, а также приведен список источников, позволяющих каждому студенту подготовить качественные ответы на эти вопросы (учебная литература *по всем темам* приведена на стр.4). Практикумы по деловой этике, которые сопровождают каждую тему, ставят перед студентами конкретные коммуникативные задачи и позволяют творчески освоить и развивать навыки делового общения в области современного бизнеса.

Итоговая оценка по курсу “Этика бизнеса” формируется как среднее арифметическое трех оценок: первая оценка (максимум 10 баллов) – за результаты по мини-тестированию и контрольным работам, которые

проводятся на лекционных занятиях, вторая оценка (максимум 10 баллов) – за работу на семинарских занятиях и третья оценка (максимум 10 баллов) – за самостоятельную работу(эссе).

ТЕМАТИКА ЛЕКЦИЙ

<i>Раздел I. Этика современного бизнеса</i>
Тема 1. Место и роль этики в жизнедеятельности современного человека и общества
Тема 2. Нравственное сознание личности как основа профессиональных компетенций человека
Тема 3. Сущность и становление этики бизнеса
Тема 4. Социальная ответственность бизнеса как репутационный индикатор
<i>Раздел II. Корпоративная этика</i>
Тема 5. Макроэтические проблемы современных компаний
Тема 6. Микроэтические проблемы современных компаний
Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций современной компании

ЛИТЕРАТУРА

Базовый учебник

Петрунин В.К., Борисов Ю.Ю. Этика бизнеса. – М., 2009.

Учебная литература

Барышева А.Д. Этика и психология делового общения. – М., 2006.

Губин В.Д. Основы этики. – М., 2010.

Борисов В.К. Этика деловых отношений. – М., 2006.

Борисова А.Д. Этика и психология делового общения. – М., 2006.

Де Джордж Р.Т. Деловая этика: В 2т. – СПб., М., 2001.

Кибанов А.Я., Коновалова В.Г., Захаров Д.К. Этика деловых отношений. – М., 2008.

Коллинз Д. Этика и этикет в бизнесе. –Ростов н/Д., 2006.

Кузин Ф.А. Культура делового общения. –М.,2008.

Соловьев Э.Я. Современный этикет. –М., 2006.

Подольская Е.А. Этика: Кредитно-модульный курс. – М., 2010.

Психология и этика делового общения. – М., 2008.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел I. Этика бизнес-среды

Тема 1. Сущность этики

Вопросы:

1. Сущность этики как регулятора человеческого поведения; этика и обычай, этика и право. Универсальность этики и ее гуманизм. Этика как сфера профессиональных и деловых компетенций современного человека: ее место, роль и возможности.
2. Современная этическая ситуация человечества и нравственная культура личности. Структура нравственного сознания личности: формирование и функционирование.
3. Антиномичность морали. Ситуация нравственного выбора как проблема современного человека в жизни и профессии
4. Этика и этикет: специфика, родство и логика взаимосвязи. Коммуникативный потенциал этикета в личной, общественной и деловой сферах.

Домашнее задание (письменно, в виде тезисов, до 1стр.): проанализируйте ситуацию нравственного выбора, возникшую в контексте студенческой жизни, обоснуйте причины Вашего выбора альтернативы и спрогнозируйте значимые следствия данного выбора.

Практикум по деловой этике. Приведите пример и алгоритм решения: а \ типической и проблемной ситуации приветствия в сфере личных и деловых контактов, б \ типической и проблемной ситуации прощания в сфере личных и деловых контактов.

Литература

Иванов В.Г. Этика. – СПб., 2006.

Канке В.А. Современная этика. – М., 2009.

Культурология. XX век. Словарь. – СПб, 1997.

Лимитовский М.А. Репутация, квалификация и мотивация как драйверы ценности. // Российский журнал менеджмента, 2009, №2, с.51-68.

Назаров В.Н. Прикладная этика. – М., 2005.

Нравственность для XXI века. – М.. 2008.

Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – М., 2007.

Терещенко М. Такой хрупкий покров человечности. Банальность зла, банальность добра. – М., 2010.

Ханнанова Т.Р. Деловая репутация и оценка человеческого капитала. // Менеджмент в России и за рубежом, 2009, №4, с.108-111.

Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России. – М., 1999.

Этика российского рынка. Антология. – М., 1993.

Тема 2. Становление этики бизнеса

Вопросы:

1. Этика сфер человеческой жизнедеятельности: этика хозяйства, этика рынка, этика бизнеса, деловая этика. Статус, субъекты и проблемы этики современного бизнеса как науки и практики.
2. Становление этики бизнеса: от этики бедности (средневековая христианская этика) к этике богатства (протестантская этика) – базовые ценности и нормы. Этика бизнеса современного Запада как практика, бизнес и наука.
3. Спектр этических ценностей современного бизнеса: утилитаристская этика, деонтологическая этика, этика справедливости – базовые принципы и нормы.
4. Становление этики бизнеса в России: история и современность. Круг проблем и подходов этики бизнеса современной России.

Домашнее задание (письменно, до 1стр.): Зрительно, в виде рабочего конспекта, представьте логику рассмотрения М.Вебером заинтересовавшей Вас проблемы этики бизнеса в его работе “Протестантская этика и дух капитализма”.

Практикум по деловой этике. Приведите пример и алгоритм решения этикетной ситуации в сфере деловых отношений: а \ самопрезентации нового сотрудника коллегам официально перед всем отделом или в кулуарах во время перерыва, б \ представления менеджером нового сотрудника отделу или высшему руководству.

Литература

- Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства. – М., 2008.
- Бриттан С. Капитализм с человеческим лицом. – СПб., 1998.
- Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма // Избр. произв. – М., 1990.
- Козловски П. Этика капитализма. – СПб., 1996.
- Кутырев В.А. Человеческое и иное: борьба миров. – СПб., 2009.
- Пайпс Р. Собственность и свобода. – М., 2001.
- Рэнд А. Мораль индивидуализма. – М., 1993.
- Современные глобальные проблемы мировой политики. – М., 2009.
- Херцен Г. фон. Мораль – двигатель прогресса: Об этике бизнеса. – СПб., 1997.
- Шамхалов Ф.И. Философия бизнеса. – М., 2010.
- Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России. – М., 1999.
- Этика и организация труда в странах Европы и Америки. Древность, средние века, современность. – М., 1997.
- Этика российского рынка. Антология. – М., 1993.

Тема 3. Социальная ответственность современного бизнеса

Вопросы:

1. Понятие ответственности: проблема свободы и ответственности как проблема человеческого существования. Проблема свободного предпринимательства и социальной ответственности бизнеса: спектр подходов.

2. Этическая ответственность как основа социальной ответственности современного бизнеса. Социальная ответственность – репутационный индикатор или имиджевая практика компании?

3. Российская проблематика ответственности бизнеса перед государством. Нравственный долг корпорации перед локальными сообществами. Проблема ответственности компании перед своим персоналом. Экологическая этика компании как компонента ее социальной ответственности.

4. Понятия благотворительности и спонсорства. Благотворительная практика российского бизнеса: прошлое и настоящее.

Домашнее задание (письменно, в виде тезисов, до 1стр.): Сформулируйте наиболее проблемный, с Вашей точки зрения, аспект ответственности современного российского бизнеса и дайте обоснование своей точки зрения.

Практикум по деловой этике. Приведите пример и алгоритм решения этикетной ситуации в сфере деловых отношений а \ личной просьбы в вертикальной коммуникации или распоряжения менеджера в виде просьбы, б \ личного благодарения в горизонтальной коммуникации или поощрения руководителем сотрудника в виде благодарности.

Литература

Бентам И. Введение в основания нравственности и законодательства. – М., 1998.

Благов Ю.Е., Иванова Е.А. Корпоративная социальная ответственность в России: уроки национального доклада о социальных инвестициях. // Российский журнал менеджмента, 2009, №1, с. 3-24.

Бриттан С. Капитализм с человеческим лицом. – СПб., 1998.

Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства. – М., 2008.

Витковская Л.К. Социально-ответственное предприятие: бренд, стратегия, организационная культура // Вестник Воронежского государственного университета. Серия Экономика и управление, 2009, с. 35-39. (См.: *Электронные ресурсы ГУ-ВШЭ*)

Галиев Г.Т. Социальная ответственность бизнеса: зарубежные модели и российские реалии. // Вестник ВЭГУ, 2008, №3, с. 67-73 (См.: *Электронные ресурсы ГУ-ВШЭ*)

Зубко В. Социальная ответственность бизнеса как фактор развития интеллектуального капитала компании. // Государственная служба, 2009, №6, с. 115-116. (См.: *Электронные ресурсы ГУ-ВШЭ*)

Корпоративная культура, 2009, №3 (весь журнал посвящен теме корпоративной социальной ответственности)

Локшина Э. Х., Часова Т. Д. Предпринимательство: экономика и нравственность. – СПб., 1996.

Фридман М., Фридман Р. Свобода выбирать: наша позиция. – М., 2007

Хоман К., Бломе-Дрез Ф. Экономическая и предпринимательская этика. – М., 2001

Раздел II. Корпоративная этика

Тема 4. Этика корпорации. Макроэтика.

Вопросы:

1. Понятия корпоративной этики, макро- и микроэтики компании. Корпоративный этический кодекс компании: предназначение и возможности, создание и функционирование.

2. Проблемы макроэтики российских компаний: задачи и решения. Этика отношений компании с органами власти. Этические основания межкорпоративных взаимоотношений и этика конкурентной борьбы. Нравственные принципы отношений с инвесторами.

3. Этика компании как основа корпоративной политики в области спроса и потребления: круг проблем. Права современного потребителя и практика решения этически проблемных ситуаций в отношениях компании с потребителями.

Домашнее задание (письменно, в виде тезисов, до 1стр.): Этический Кодекс R&G зачастую рассматривается как образец для разработки корпоративных этических кодексов. Что, с Вашей точки зрения, из этого кодекса можно заимствовать и/или нельзя заимствовать российскими компаниям и почему?

Практикум по деловой этике. В чем этика внешнего вида и каковы этикетные предписания к одежде а \ банковского служащего, б \ кассира магазина, в \ директора небольшого туристического агентства, г \ главного бухгалтера крупной корпорации.

Литература

Власова О. Китайское проклятие. // Эксперт, 2010, №12, 42-44.

Зинченко В.Г., Зусман В.Г., Кирнозе З.И. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме. – М., 2010.

Муллахметов Х.Ш. Государственный контроль в коммерческой организации. // Менеджмент в России и за рубежом, 2009, №6, с. 31-38.

Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур. – М., 2003.

Румянцев М. А. Этика предпринимательства и национальные традиции в экономике России. – СПб., 1995.

Савкин В.И. Зачем предприятиям АПК России экологическое управление. // Менеджмент в России и за рубежом, 2009, №6, 140-141.

Управление потребительской ценностью. // Top-Manager, 2009, №1, с.14-17.

Хоман К., Бломе-Дрез Ф. Экономическая и предпринимательская этика. – М., 2001.

Фридман М., Фридман Р. Свобода выбирать: наша позиция. – М., 2007.

Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России. – М., 1999.

Этика предпринимательства: Сб. статей. – М., 1999.

Тема 5. Микроэтика корпорации.

Вопросы:

1. Этика внутренней среды корпорации: ее субъекты, принципы, нормы. Роль нравственного климата в фирме. Проблема манипуляций в деловой среде.

2. Этика власти и подчинения как главная проблема микроэтики: бытовые стереотипы, корпоративные стандарты, управленческая практика. Ответственность как основа профессионализма руководителя и его нравственный ”инструментарий”.

3. Проблематичность этических ситуаций в рабочих условиях: ситуации нравственных дилемм и основания их разрешения. Специфические проблемы микроэтики современных компаний: информационная этика, гендерная этика, этика карьеры и др.

Домашнее задание (письменно, в виде тезисов, до 1стр.) Актуален ли категорический императив И.Канта для современного российского бизнеса и почему?

Практикум по деловой этике. Каковы этические основания телефонных разговоров по рабочим вопросам? Какие этикетные требования к телефонным разговорам должен знать каждый сотрудник компании? Каковы должны быть требования к сотрудникам, для которых телефон – главный рабочий инструмент? Каковы этикетные предписания к рабочим разговорам по сотовому телефону? Иллюстрируйте свои ответы конкретными примерами.

Литература

Байхем У.С., Смит О.Б., Пизи М. Дж. Воспитай своего лидера. Как находить, развивать и поддерживать талантливых руководителей. – М., 2002.

Богданова Г., Лапицкая Н. Репутация работодателя. // Корпоративная культура, 2009, №1, с. 20-23.

Ботавина Р. Н. Этика менеджмента. – М., 2001.

Воровать нельзя продавать. // Управление персоналом, 2010, №7, с. 33-53.

Денисова И. Культура и антикультура офисной речи. // Корпоративная культура, 2009, №4. с. 32-37.

Онищенко В. Увольняйте грамотно. // Top-Manager, 2009, №2, с.54-56.

Плетнева С. Плывите против течения. Найдите собственный путь. // Управление персоналом, 2010, №6, с. 77-79.

Серегина И. Если подчиненный ведет себя плохо. // Top-Manager, 2009, №4-5, с.18-20.

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – М., 2009.

Фридман М., Фридман Р. Свобода выбирать: наша позиция. – М., 2007

Чепенко И. Воспитывать — значит установить некую эмпатию, связь, и ты поймешь, что ждать от человека. // Управление персоналом, 2010, №6, с. 68-73.

Раздел III. Деловая этика и этикет

Тема 6. Этика и этикет деловых коммуникаций.

Вопросы:

1. Этические основания этикетных предписаний к деловым коммуникациям. Деловой этикет как оптимизатор качества коммуникаций. Развитие этико-коммуникативных навыков сотрудников корпорации: организация учебного процесса, тренинги.

2. Авторитарная, либеральная и демократическая модели делового общения в профессиональной сфере – их сущность, параметры этической допустимости и форм проявления. Этика и этикет вербальных (письменных и устных) коммуникации в корпоративном пространстве.

3. Контекст деловых коммуникаций: этика и этикет невербальных составляющих делового разговора и их влияние на качество коммуникации.

Домашнее задание (письменно, до 1стр.): объясните, в чем должна быть этика ситуаций делового общения, имеющих негативное значение для адресата, и приведите пример корректного, с точки зрения делового этикета, замечания подчиненному.

Практикум по деловой этике. Каковы место, механизм и этические границы приемов деловой риторики? Приведите пример и дайте объяснение: а / этикетных предписаний к приему ”имя собственное” в деловом общении, б / ошибок использования приема ”имя собственное” в деловом общении. Приведите пример и дайте объяснение: а / этикетных предписаний к приему ”золотые слова”, б / ошибок использования приема ”золотые слова”.

Литература

Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2002.

Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Мн. 2000.

Баженова Е. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе. – М., 2009.

Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. – М., Ростов н\Д, 2004.

Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. – М., 1998.

Кирпичев Д. Мирные формы насилия. // Управление персоналом, 2010, №6, с. 44-47.

Коган С.Н. Этика деловых отношений. – Архангельск, 1999.

Колтунова М.В. Язык и деловое общение. – М.: Экономика, 2000.

Кузнецов И.И. Деловое общение. Деловой этикет. _ М., 2008.

Опалев А.В. Умение общаться с людьми. Этикет делового человека. – М., 1996.

Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной сфере. – СПб., 2001.

Формановская И.И. Речевой этикет и культура общения.- М., 1989.

Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М., 1995.

ЭССЕ

Требования к эссе: общий объем 6-8стр., кегль – 12; интервал – 1,5. Стоимость: 30баллов.

Композиция эссе:

Часть I. Смысловые аннотации источников по теме. Стоимость: максимум 10баллов.

Задача – найти репрезентативную научную литературу по истории, теории и практике этики бизнеса и обработать ее, сделав краткие выжимки (в виде тезисов, прямыми или косвенными цитатами) по существенным аспектам исследуемой темы. Минимум: 3 источника (*учебники учитываться не будут*).

Рекомендация: обращаться к статьям по теме из профессиональных и научных журналов последних трех лет, используя *электронные ресурсы библиотеки ГУ-ВШЭ*.

NB. Будьте внимательны при оформлении библиографической справки!

Объем 1 части - 3-4стр.

Часть II. Проблематизация темы. Стоимость: максимум 20баллов.

Задача – анализ и открытая обоснованная личностная оценка конкретной этической проблемы современного бизнеса:

1. **Проблематизация темы** – постановка проблемы и ее обоснование *с Вашей* точки зрения (Например: “С моей точки зрения, в рамках данной темы актуальной/ наиболее важной/ значимой/ больной...проблемой является... потому что...”).

2. **Решения и оценки** – какие решения этой проблемы предлагает теория этики бизнеса, какое решение проблемы является, *с Вашей* точки зрения, оптимальным и почему.

3. **Пример** – подтверждение заявленных выше позиции *собственным* этическим анализом конкретного примера.

Объем 2 части - 3-4стр.

Оценивается – репрезентативность (соответствие и качество соответствия текста заявленной теме), аналитичность, этическая фактологичность (качественная работа с конкретным примером), обоснованность личностной позиции.

Перевод в 10-бальную систему оценки за эссе: 1-4=2 итоговых балла; 5-9=3 итоговых балла; 10= 4 итоговых балла; 11-14=5 итоговых баллов; 15-19=6 итоговых баллов; 20=7 итоговых баллов; 21-24=8 итоговых баллов; 25-29=9 итоговых баллов; 30=10 итоговых баллов.

Темы эссе

1. Этика ответственности компании: принципы, проблемы и решения.
2. Этика долга: отношения компании с потребителями.

3. Этика справедливости: отношения компании с другими компаниями.
4. Этика доверия как проблема микроэтики компании.
5. Репутация компании: принципы, проблемы и решения.
6. Репутация руководителя и ее роль в деловых коммуникациях компании.
7. Репутация сотрудника: ее роль в деловой сфере.
8. Репутация подразделения компании во внутрикорпоративном пространстве.
9. Роль репутации компании в решении ее макроэтических проблем.
10. Деловая этика в имиджевой практике руководителя
11. Деловая этика в имиджевой практике компании.
12. Ответственность компании перед локальным сообществом: российский вариант.
13. Ответственность руководителя перед персоналом компании: российский вариант.
14. Ответственность сотрудника компании: российский вариант.
15. Гендерная этика в современном бизнесе: российский вариант.
16. Этика и этикет дарения в современных бизнес-коммуникациях.
17. Этика и этикет праздничных мероприятий в корпоративной среде.
18. Этика и этикет порицания в корпоративной среде.
19. Этика и этикет поощрения в корпоративной среде.
20. Деловой этикет корпоративных коммуникаций: главные проблемы российского бизнеса.

Контрольные вопросы

1. Сущность этики, универсальность этики, ее место и роль в жизни человека и общества. Понятие этики бизнеса и профессиональной этики.
2. Развитие морали и представлений о морали: от этики бедности к этике богатства. Особенности современной этической ситуации бизнеса.
3. Этическая регуляция человеческой деятельности. Структура нравственного сознания личности и ее роль в профессиональной и личной сферах жизни.
4. Нравственные типы личности и их роль в поведенческой практике современного бизнеса.
5. Спектр этических подходов этики бизнеса: этика пользы, этика долга, этика справедливости.
6. Ситуация нравственного выбора как проблема современного человека. Особенность ситуаций нравственных дилемм в сфере бизнеса.
7. Понятие корпоративной этики. Ее место, роль и структура в корпоративной культуре компании.
8. Социальная и этическая ответственность фирмы: подходы, сущность, взаимосвязь, технология поддержки.
9. Социальная ответственность компании: современные проблемы, решения и их следствия.
10. Макроэтика компании: этические проблемы внешней среды компании и задачи руководства при их разрешении.

11. Этика компании как основа корпоративной политики в области спроса и потребления. Главные принципы и проблемы этики отношений с потребителями.
12. Этический кодекс компании: создание, содержание, практика применения и его роль в жизнедеятельности компании.
13. Проблематичность этических ситуаций в сфере бизнеса: ситуация нравственного выбора в профессиональной сфере и основания ее разрешения. Проблема свободы и ответственности руководителя.
14. Этика внутренней среды корпорации: ее субъекты, принципы, нормы. Роль нравственного климата в фирме и задача поддержки его качества.
15. Проблема манипуляций в сфере современного бизнеса: сущность, причины и следствия для человека и общества.
16. Этическая мотивации персонала: содержание, возможности и задачи руководителя.
17. Этика власти и подчинения как главная проблема в сфере бизнеса: бытовые стереотипы, базовые принципы и корпоративные стандарты.
18. Круг специфических проблем микроэтики современных компаний и требования к их менеджменту.
19. Деловая этика и деловой этикет как оптимизаторы качества коммуникаций в сфере современного бизнеса.
20. Стили делового общения в сфере бизнеса – их сущность, параметры этической допустимости и форм проявления.
21. Вербальные и невербальные составляющие делового разговора. Единицы речевого этикета в деловом общении. Этика и этикет письменных коммуникаций.
22. Место, содержание и этические границы приемов деловой риторики в бизнес-коммуникациях.