

Профессиональная этика и этикет

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,

100110.65 «Домоведение»

Институт Сервиса, моды и дизайна; кафедра Сервиса и моды

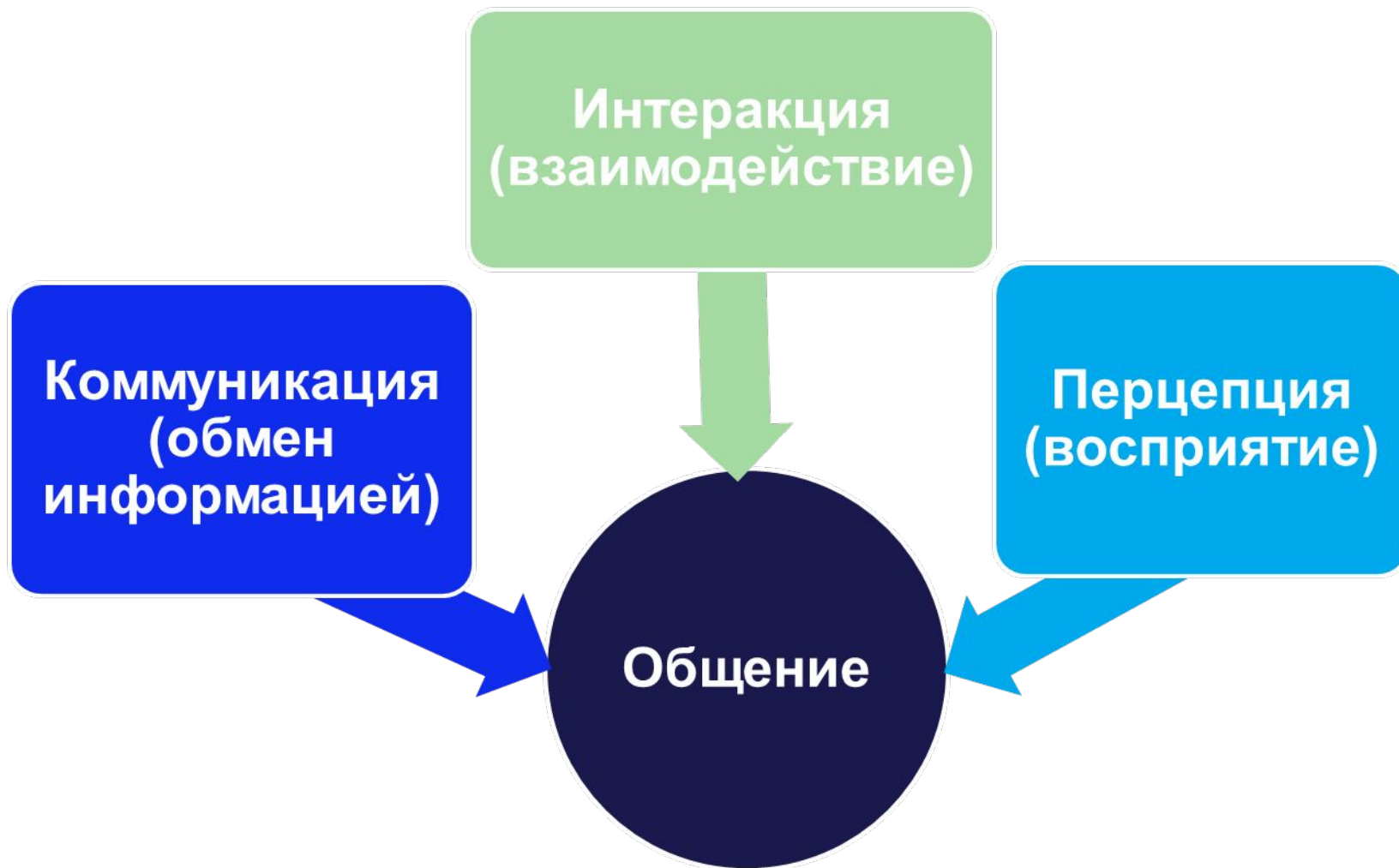
Слесарчук Ирина Анатольевна

Тема 5. Общение как инструмент этики деловых отношений

Лекция 6. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере. Феномен формирования первого впечатления

Материал для восстановления знаний

Структура общения



План лекции

1. Сущность перцептивной стороны общения
2. Типовые схемы формирования первого впечатления
 - 2.1. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия
 - 2.2. Преодоление ошибок при знакомстве с человеком
 - 2.2.1. Распознавание невербальных сигналов
 - 2.2.2. Способ мысленного эксперимента

Ключевые понятия

- Перцепция
- Восприятие
- Фактор превосходства
- Фактор привлекательности
- Фактор отношения к наблюдателю

1 вопрос

СУЩНОСТЬ ПЕРЦЕПТИВНОЙ СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

Основные понятия

Перцепция

- процесс восприятия одним человеком другого
-

Восприятие

- целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения

Восприятие внешних признаков, формирование образа другого человека (первое впечатление)

Соотнесение внешних признаков с личностными характеристиками воспринимаемого индивида

Интерпретация поступков другого человека

Наиболее важные и информативные для процесса познания наблюдателем психологические и другие свойства наблюдаемого

- Выражение лица (мимика)
- Способы выражения чувств (экспрессия)
- Жесты и позы
- Походка
- Внешний вид (одежда, прическа)
- Особенности голоса и речи

2 вопрос

ТИПОВЫЕ СХЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

2.1. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия

Факторы, обуславливающие ошибки восприятия

Фактор превосходства

- человек, который превосходит наблюдателя по какому-либо важному параметру, оценивается им гораздо выше и по остальным значимым параметрам. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его

Фактор привлекательности

- чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях; если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются

Фактор отношения к наблюдателю

- людей, которые хорошо к нам относятся или разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать и по другим показателям

Источники информации для определения фактора превосходства

- одежда человека, все внешнее оформление, включая такие атрибуты, как знаки различия, очки, оформление волос, награды, драгоценности; в определенных случаях рассматривается даже такая "одежда", как машина, кресло, оформление кабинета и т.д.
- манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т.д.)

Признаки, свидетельствующие о превосходстве в одежде

Признаки	Статус	
	Высокий	Низкий
Цена	Качество Дефицитность Модность	Низкое Частая встречаемость данной модели Устаревшая модель
Силуэт	Приближающийся к вытянутому прямоугольнику с подчеркнутыми углами	Приближающийся к шару
Цвет	Черно-белая гамма	Яркий, насыщенный, чистый

Признаки, свидетельствующие о превосходстве в манере поведения

- Независимость от партнера
 - человек не показывает, что ему интересен тот, с кем он общается, его реакции, настроения, состояние или то, о чем, он говорит ("снаружи" выглядит как высокомерие, наглость, уверенность в себе и т.п.)
- Независимость от ситуации общения
 - человек как бы "не замечает" некоторых ее аспектов - наличия свидетелей, неудачно выбранного момента, различных помех и т.д.
- Независимость от различных мелких, неписанных норм общения
 - слишком расслабленная поза (например, развалившись в кресле) при важном разговоре
 - человек смотрит в сторону, в окно, осматривает свои ногти
 - человек говорит непонятно для собеседника, употребляет много специальных терминов, иностранных слов, т.е. не стремится к

2.2. Преодоление ошибок при знакомстве с человеком

Способы преодоления ошибок первого впечатления

- Хорошо разбираться в невербальных сигналах и понимать человека по его внешности и элементам поведения
- Способ мысленного эксперимента - заключается в умении быстро поменять в воображении признаки превосходства (цена, силуэт, цвет одежды, независимость поведения) - на прямо противоположные.

Факторы, влияющие на невербальный язык

- национальная принадлежность;
- состояние здоровья;
- профессия человека;
- уровень культуры, который влияет на состав жестов, представление об этикете, правильном воспитании;
- статус человека;
- принадлежность к группе;
- актерские способности;
- возраст;
- сочетание невербальных знаков;
- возможность проявить и воспринять невербальные средства общения.

Схема мимических кодов эмоциональных состояний (по В.А.Лабунской)

Части и элементы лица	Эмоциональное состояние						
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость	
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт	
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты			
Формат глаз	Глаза раскрыты или прищурены		Глаза прищурены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят		Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх			
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу			
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное	Лицо застывшее			Лицо динамичное		

Жесты, выражающие позицию человека в общении

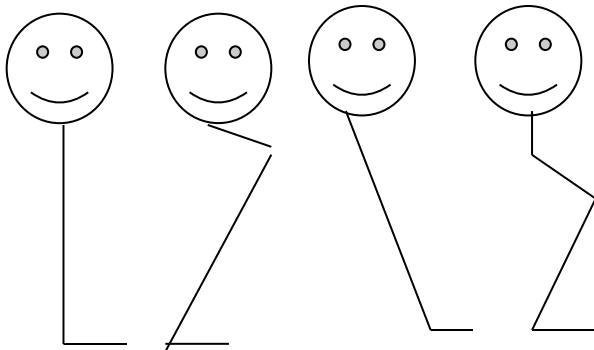
Жесты	Значение
Грызет ручку, руки к шее, рука притрагивается к ожерелью или цепочке; переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;	Неуверенность , нервозность
«Купол» – пальцы соединены наподобие купола храма; раскачивание на стуле	Доверие , уверенность
Руки сведены за спину, и там одна сильно сжимает запястье другой; сидя в кресле, руками вцепиться в подлокотник кресла и скрестить лодыжки	Самоконтроль
«Рука у щеки» – о чем-то размышляет. Критическая оценка – подбородок опирается о ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные сведены вместе и располагаются под подбородком; почесывание подбородка, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию)	Оценка
Касание носа или легкое его потирание, обычно указательным пальцем; крепко сцепленные руки	Подозрение, напряженность, недоверие
Захватывание носа двумя пальцами (в щепоть)	Момент решения проблемы, сосредоточенность
Потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань	Ожидание
Сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др.	Отрицание
Прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.	Расположение
Жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.	Доминирование
«Прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.	Неискренность

Значение позы в общении

Поза - положение человеческого тела, типичное для данной культуры

Поза	Значение для общения
Попытка закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве	Закрытость в общении
Стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает руки, ноги вытягивает	Открытость в общении, доверие, согласие, доброжелательность, психологический комфорт
Поза роденовского мыслителя	Раздумье
Рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску	Поза критической оценки
Человек ориентируется на собеседника и наклоняется в его сторону	Заинтересованность в общении
Человек ориентируется в сторону и откидывается назад	Малая степень заинтересованности в общении
Человек стоит прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра	Человек, желающий заявить о себе
Человек расслаблен, спокоен, находится в свободной непринужденной позе	Человек, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение
Корпус выдвинут вперед, плечи развернуты, грудь выпячена	Преуспевающий человек с сильной волей, довольный жизнью
Плечи сведены, грудь втянута, корпус наклонен вперед	Подавленность, смирение, покорность (неудачники и безвольные)
Расслабленность, несобранность в движениях	Признак безразличия к окружающим
Разворот слегка в сторону от собеседника	Невнимание (беседа принимает формальный характер) или же боязнь, а также смущение

Сигналы тела

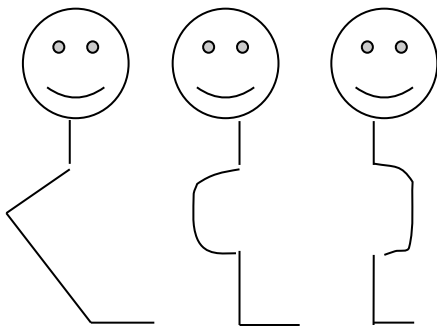


А

Б

В

Г



Д

Е

Ж

А - человек, контролирующий ситуацию и говорящий то, что думает

Б - человек, который стремится добиться от других подчинения, хочет давать указания типа: «Ну, достаточно, прекращайте!» и не собирается скрывать своих намерений

В – человек находится в оборонительной позиции: «Я настаиваю на том, чтобы за мной сохранили это место». Или: «Нет, спасибо, я ни при каких обстоятельствах не буду изменять свое решение»

Г - смущенный и неуверенный человек

Д - человек, стремящийся выказать преувеличенную почтительность

Е - человек, стесняющийся своего высокого роста, ходит на низких каблуках и сутулится

Ж - эту позу часто принимают руководители низшего звена, любующиеся собой и всеми силами желающие убедить мир в том, как важна их должность

Походка - скорость, величина шагов, степень напряжения, связанные с ходьбой движения тела, постановка носков

Походка	Значение
Широкие шаги (чаще у мужчин, чем у женщин)	Экстраверсия, целеустремленность, рвение, предприимчивость, деловитость, направленность на далекие цели
Короткие, маленькие шаги (чаще у женщин, чем у мужчин)	Интроверсия, осторожность, расчет, приспособляемость, быстрое мышление и реакции, сдержанность
Подчеркнуто широкая и медленная походка	Желание выставиться напоказ, действия с пафосом. Сильные и тяжелые движения всегда должны демонстрировать окружающим силу и значение личности. Вопрос: действительно ли?
Выражено расслабленная походка	Отсутствие интереса, безразличие, отвращение к принуждению и ответственности, или у многих молодых людей – незрелость, недостаток самодисциплины, или снобизм
Заметно мелкие и при этом быстрые шаги, нарушенные ритмически	Взволнованность, боязливость различных оттенков. (Бессознательная цель: уклониться, уступить дорогу любой опасности)
Ритмически сильная походка, немного раскачивающаяся вперед-назад, (с усиленными движениями бедер), притягивающая на некоторое пространство	Наивно-инстинктивные и самоуверенные натуры
Шаркающая «провисающая» походка	Отказ от волевых усилий и стремлений, вялость, медлительность, лень
Тяжеловесная «гордая» походка, в которой есть что-то театральное, не совсем уместное, когда при медленной ходьбе шаги относительно малы (противоречие), когда верхняя часть тела держится подчеркнуто и слишком прямо, возможно при нарушенном ритме	Переоценка себя, высокомерие, самовлюбленность
Твердая, угловатая, ходульная, деревянная походка (неестественное напряжение в ногах, тело не может естественно раскачиваться)	Зжатость, недостаток контактов, робость – отсюда в виде компенсации излишняя твердость, перенапряженность
Неестественно порывистая походка, подчеркнуто большие и быстрые шаги, заметное размахивание руками вперед-назад: имеющаяся и демонстрирующаяся активность	Часто лишь бессодержательная занятость и старания по поводу каких-то собственных желаний
Постоянное приподнимание вверх (на напряженных носках ног)	Стремление вверх, ведомый идеалом, сильной потребностью, чувством интеллектуального превосходства



Влияние области лица и тела на значение взгляда



Деловой взгляд



Светский взгляд



Интимный взгляд

Степень открытости глаз

Степень открытости глаз	Значение
Слишком широко открытые («вытаращенные») глаза	усиление оптической привязанности к окружающему миру: при удивлении, неожиданности, озадаченности, удивленном восхищении; при возникновении вдруг наивысшей радости; при испуге, ужасе (при шоке такая мимическая картина застывает на некоторое время); при огромном любопытстве, напряженном ожидании, жажде, в уменьшенной форме проявляется при надежде или сильном стремлении («глазеть», «смотреть, открыв рот», «пожирать глазами»); при тотальной беспомощности, неспособности понять, полной наивности; при пришедшем вдруг понимании; как предостерегающий взгляд при сильном порицании или упреках («прими во внимание», при этом — серьезное, напряженное лицо); при интенсивном ожидании после поставленного вопроса
Полностью открытые глаза	высокая восприимчивость чувств и, в частности: мечтательность, «сон с открытыми глазами»; гипнотический транс; открытость в случае доверия, проявления наивности
Прикрытые, «занавешенные» глаза, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаза	равнодушие, покорность, инертность и даже тупость, неподдельное отсутствие интереса, скуку; надутость, высокомерие, чванство, высокое самомнение; инертность, равнодушие, слабость побуждений, покорность; сильное утомление вплоть до истощения
Закрытые глаза (без особого напряжения)	самоизоляция от внешних воздействий с целью тщательного обдумывания; рассматривание с наслаждением чувственных образов или мыслей (на концерте, на докладе, в глубоком разговоре, в сауне и т. д.); незаметное выражение согласия или понимания, иногда соединенное лишь с чуть обозначенным кивком головой
Суженный или прищуренный взгляд	пристальное наблюдение, напряженное внимание (если это взгляд сбоку, то еще хитрость); высокую степень душевной концентрации; чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность

Направление взгляда

Направление взгляда	Значение
Прямой взгляд , с полностью обращенным к партнеру лицом	полный, неподдельный интерес к другому лицу и к делу; человеческое признание другого лица, внимание к нему; ненарушенное естественное доверие, открытость, готовность к прямому взаимодействию без запасных вариантов («прямой характер», «прямой человек»)
Взгляд, направленный вдаль	говорит о задумчивости, сосредоточенности, сомнениях и колебании
Взгляд, направленный «сквозь» партнера	подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию
Взгляд, направленный мимо партнера	эгоцентризм, направленность и нацеленность на себя
Преимущественно ближайший или дальний «прицел» глаз	надежное общее впечатление
Взгляд направлен в неопределенную даль	мысли и интересы сконцентрированы на далеком (непосредственно конкретном) содержании. Соответствует спекулятивно-абстрактному мышлению, задумчивости, раздумьям
Взгляд направлен в бесконечность «сквозь» глаза партнера	своеобразная смесь ослепления и раздражения; вызывающее незамечание партнера, сквозь которого смотрят, как сквозь воздух; подчеркнутое неуважение
Сведение глаз (центрированный взгляд)	конкретное мышление, практическую установку, хорошую наблюдательность
Взгляд, направленный мимо партнера на какую-либо фиксированную точку в пространстве	впечатление разговора с самим собой, нехватка связей с окружающими людьми, направленность на себя вплоть до аутизма

Направление взгляда

Направление взгляда	Значение
Взгляд сбоку <ul style="list-style-type: none">•при беззаботном выражении лица и (или) неподвижности его черт и тела•при широко раскрытых глазах:•при нормально раскрытых глазах •при суженном взгляде •при поднятой с одной стороны брови и горизонтальных складках •взгляд искоса через плечо	<ul style="list-style-type: none">•отсутствие полной отдачи, незаметное тайное наблюдение активного рода, дистанция, скепсис, недоверие•тайный, скрываемый страх•критический, оценивающий, сохраняющий резервы, тайное любопытство, скрываемая готовность к действиям•недоверие, угроза, «полностью настороже», «камень за пазухой», предостережение, недовольство («злой взгляд»), нехорошие эгоцентрические намерения, особенно при сильном напряжении•своеволие, резкое отклонение авторитетов, порождающее враждебность из-за неуверенности, или из-за непомерного самомнения с отрицающим вес пренебрежением•демонстративное пренебрежение, презрение, презрительность
Взгляд снизу (при склоненной голове) <ul style="list-style-type: none">•при малой напряженности и согнутой спине•при более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу•при сильном напряжении	<ul style="list-style-type: none">•подчиненность, покорность, услужливость•расчетливую самоотдачу после скрытого наблюдения •готовность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе
Взгляд сверху вниз (при откинутой голове)	увеличении дистанции из-за критического отношения, чувстве превосходства, истинной гордости, высокомерии, презрении, поисках господства.
«Небесный взгляд» <ul style="list-style-type: none">•при нормальной посадке головы глазные яблоки повернуты вверх при расслабленности (в лице) и соответствующих условиях•при напряженности (в лице)	<ul style="list-style-type: none">•глубокие религиозные размышления, восхищение, погружение в высокие мысли •попытку изобразить религиозные размышления при приверженности высоким этическим идеалам, создать такую видимость и использовать ее для достижения эгоистических целей
Уклоняющийся взгляд	неуверенность из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, какого-либо чувства вины

Движение глаз

Движение глаз	Значение
Твердый, фиксированный взгляд <ul style="list-style-type: none">•на какой-то объект в окружении•на человека	<ul style="list-style-type: none">•однозначная устремленность к цели («смотреть фактам в лицо»)•уверенность в себе, сознание своих сил и возможностей, происходящее из витальных глубин, обычно неосознанно-критическое рассмотрение других
Попеременный контакт глазами	подтверждение внимания, уважении к партнеру, полном к нему доверии
Фиксированный (слишком твердый), прямой и одновременно суженный взгляд	критическое испытание, основанное на дистанцировании и недоверии, пронизательность, бесцеремонность скрытность, тайные намерения, в том числе и зловредной природы, агрессивность вплоть до садизма
Подчеркнуто прямой, твердый и сознательно-открытый взгляд	изощренно-уверенный взгляд человека, «прошедшего огонь и воду», демонстративно показываемая открытость здесь лишь средство достижения недобрых целей
Глаза направлены твердо и на партнера, голова и верхняя часть тела откинута назад:	защита при готовности нападения, особенно при напряженности в посадке головы и мимике
Оценивающе-блуждающий взгляд <ul style="list-style-type: none">•при движении снизу вверх и в стороны•при движении сверху вниз и в стороны•прямой взгляд (при полной обращенности лица к партнеру)	<ul style="list-style-type: none">•восхищении и даже почитании•критическое рассмотрение, а подчас и пренебрежение•при восхищении красивыми вещами, произведениями искусства или видами, а также красивыми женщинами
Неопределенный взгляд	недостаток ясности в целях, недостаток твердости, постоянства
Спокойный взгляд вялый	<ul style="list-style-type: none">•удовлетворенность восприятия, вдумчивость, рассудительность•заторможенность, оцепенение
Беспокойный взгляд	возбудимость, непостоянство, замешательство, отвлекающие факторы, отсутствие определенной направленности на восприятие слов партнера по общению
Бегающий взгляд	болезненная чувствительность и возбудимость, существование неопределенного чувства угрозы
Характерное вращение глаз	часто бывает после контрольного взгляда, чтобы убедиться, что сигнал воспримут, а также посылаемое украдкой сообщение, что ситуация невыносимо скучна

Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия

Взгляд и сопутствующие движения	Трактовка	Необходимые действия
Подъем головы и взгляд вверх	Подождите минуту, подумаю	Прервать контакт
Движение головой и насупленные брови	Не понял, повторите	Усилить контакт
Улыбка, возможно, легкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Продолжить контакт
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял, что Вам нужно	Продолжить контакт
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уйти от контакта
Взгляд в пол	Страх и желание уйти	Уйти от контакта

Громкость речи

Характеристики громкости голоса	Значение
Сильные изменения громкости	повышенная эмоциональность, волнение, сопереживание собеседника
Нерегулярные колебания слабой громкости голоса	нехватка стойкости, склонность к быстрой сдаче позиций при первых же трудностях
Чрезмерная громкость голоса	сокрытие слабого духа проявление недостаточной критичности к себе, невладение своими эмоциями
Слишком тихий голос	маскировка для достижения тайных целей, особенно при общем напряжении говорящего

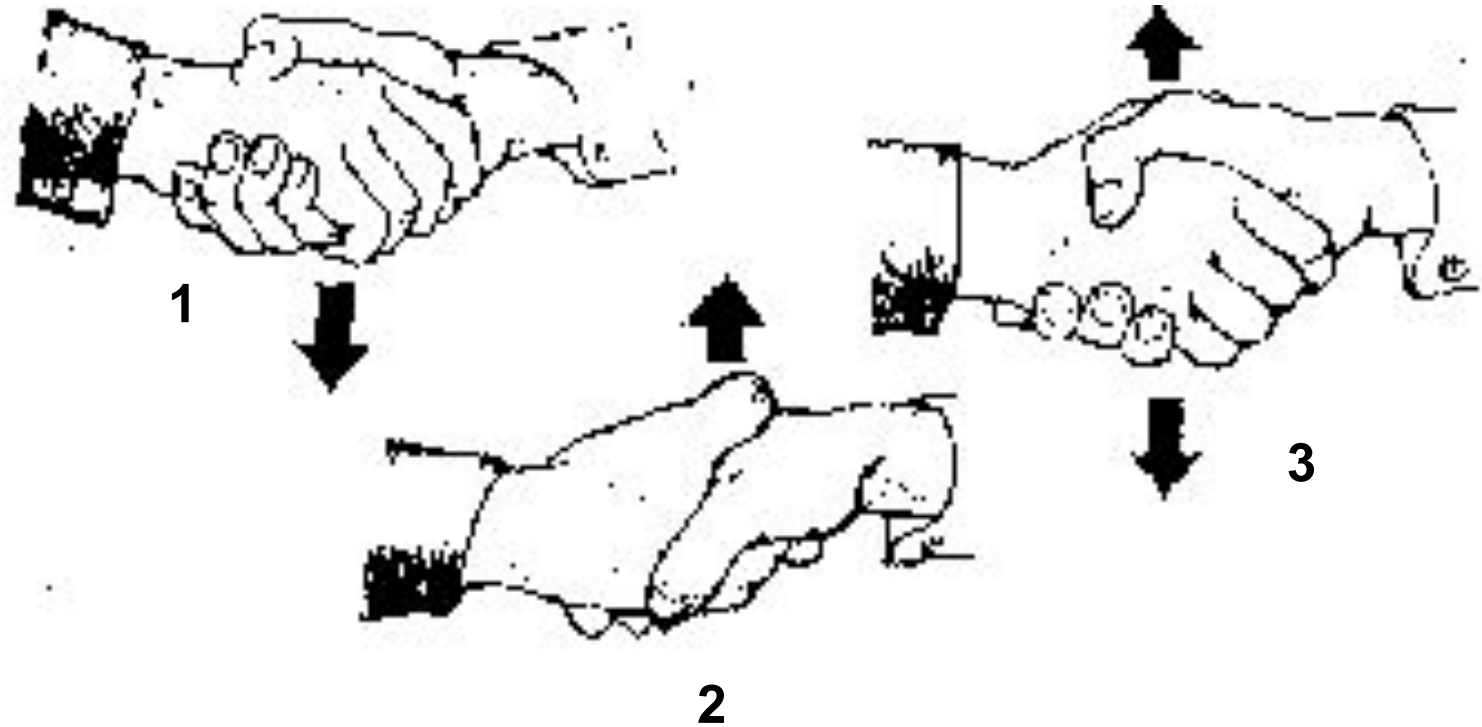
Скорость речи

Характеристики скорости речи	Характеристики человека
Быстрая, напористая, логически завершенная	энергичен, реактивен, из тех, кто сначала делает, а потом думает
Медленная с взвешенным каждым словом	нетороплив, обстоятелен, тщательно анализирует ситуацию, обдумывает каждый свой шаг
Оживленная, бойкая речь, когда ее течение равномерно	подвижный, легкий на подъем, уверенный в себе человек
Ускоряющийся темп речи <ul style="list-style-type: none">• сопровождается нарушением ритма• скачкообразная, к тому же сопровождаемая чрезмерной жестикуляцией	собеседник все больше вдохновляется, погружаясь в то, о чем говорит <ul style="list-style-type: none">• свидетельствует о робости (возможно, только в данной ситуации) и неуверенности собеседника• возбужденный, торопливый, непостоянный, неуправляемый человек
Замедляющаяся скорость речи (и жестикуляции)	наступление задумчивости, потеря уверенности, включение внутренних тормозов по поводу сказанного
Заметные колебания скорости речи	легко возбудимый, недостаточно уравновешенный человек
Вялая речь	флегматичный и ленивый

Окраска голоса

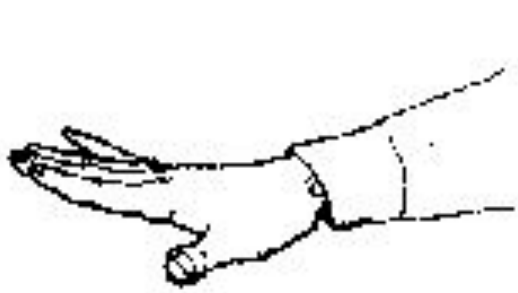
Характеристики окраски голоса	Трактовка
Благозвучный	удачное разрешение своей личной проблемы
Металлическое звучание голоса	энергичность и твердость собеседника
Елейный, масляный голос	изображаемое дружелюбие и фальшивый пафос (подхалим)
Певучая речь (сильное подчеркивание гласных)	темпераментность, чувственность («добряки»)
Гласные отступают на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными	преобладание разума и воли, точно анализирующий рассудок
монотонный голос	робость, зажатость, скрытность
высота, мелодичность голоса меняются в очень широких пределах	открытость, многообразие интересов
Падение тона к концу каждой фразы	мягкость и слабая воля. Иногда это может быть результатом физической слабости
Ритмические колебания высоты тона	оживление при внутренней уравновешенности, способность к творчеству
Неритмичные колебания, т.е. неравномерное повышение и падение тона	неуравновешенность собеседника, отсутствие у него стабильности
Округло-текучая манера говорить с мягкими переходами отдельных звуков и слов	глубокая, полная эмоциональная жизнь
Угловато-отрывистая речь с внезапными изменениями громкости	целенаправленное, прагматичное мышление, иногда — нервозность (явная или скрывающаяся авторитарность, склонность к диктату)

Виды рукопожатий в зависимости от разворота ладоней



1. Хозяин положения
2. Уступаю инициативу
3. Равноправное рукопожатие

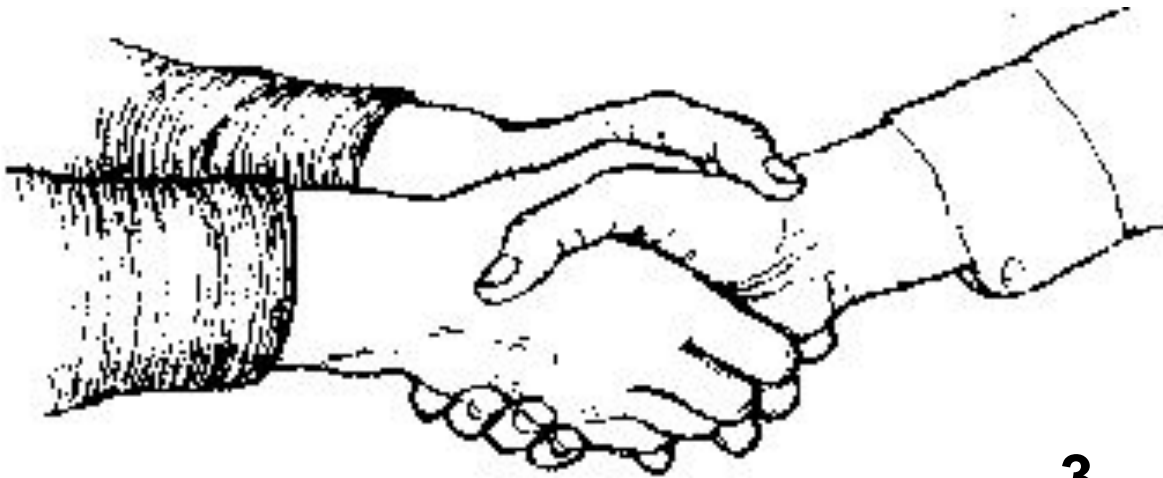
Виды рукопожатий



1



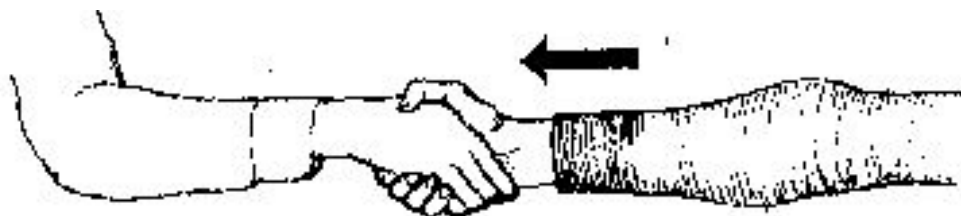
2



3

1. Властное рукопожатие
2. Нейтрализация властного рукопожатия
3. Перчатка

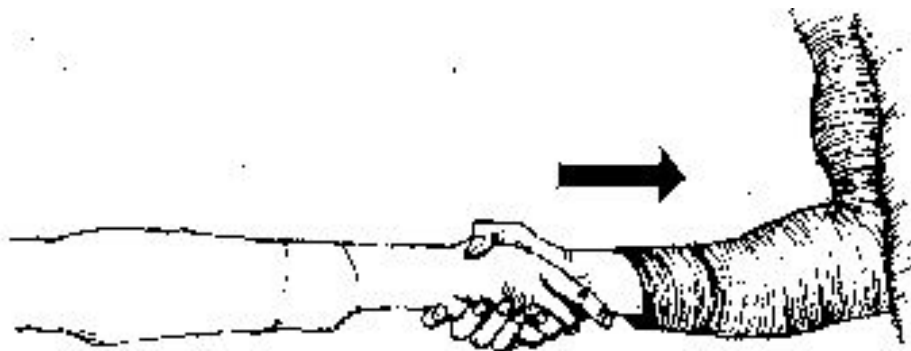
Виды рукопожатий



Пожатие прямой
несогнутой рукой

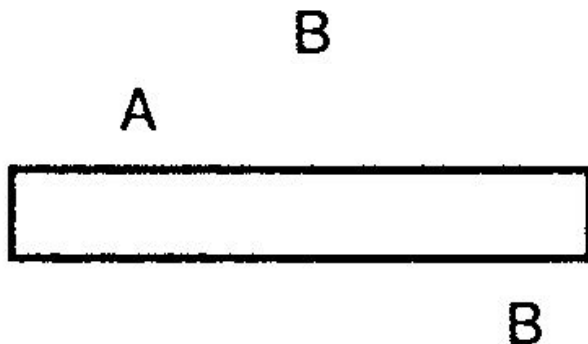
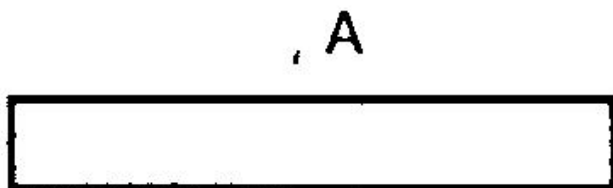
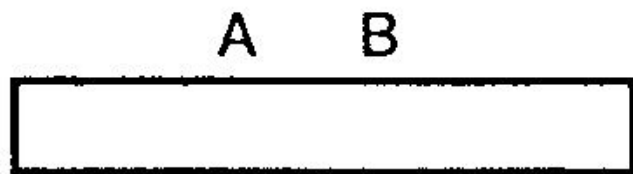
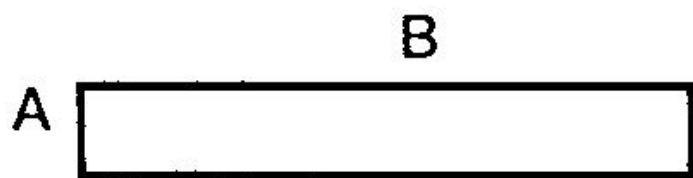


Пожатие кончиков
пальцев



Пожатие с
потягиванием руки
на себя

Позиции в процессе общения в условиях рабочего кабинета со стандартным прямоугольным столом



1. **Непринужденного общения** (угловое расположение)
2. **Сотрудничества** (делового взаимодействия)
3. **Соревновательно-оборонительная**
4. **Независимая**

Приобретенные знания

- Знание понятий «перцепция» и «восприятие»
- Знание факторов, приводящих к ошибкам первого впечатления
- Умение распознавать знаки во внешнем облике и манере поведения другого человека, запускающие в действие ошибки первого впечатления
- Знание способов преодоления ошибок первого впечатления
- Умение распознавать невербальные сигналы и понимать другого человека по его внешности и элементам поведения

Вопросы для самопроверки

- Какова роль восприятия в процессе общения?
- Каковы типовые схемы формирования первого впечатления?
- Назовите основные ошибки, возникающие при формировании первого впечатления.

Рекомендуемая литература

1. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студ. вузов / А.Я. Кибанов, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. – М.: ИНФРА-М, 2009.
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
3. Лукаш Е.Ю. Профессиональная этика: Искусство общения с людьми: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 224 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.