

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

# 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