

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ЭТИКА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Направление и направленность (профиль)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление. Государственное и муниципальное
управление

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
заочная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этика служебного поведения» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (утв. приказом Минобрнауки России от 10.12.2014г. №1567) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Султанова Е.В., кандидат социологических наук, доцент, Кафедра экономики и управления, Ekaterina.Batalova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры экономики и управления от 03.04.2024 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Варкулевич Т.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575458423
Номер транзакции	0000000000BD159D
Владелец	Варкулевич Т.В.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Варкулевич Т.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575458423
Номер транзакции	0000000000BD15A0
Владелец	Варкулевич Т.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Этика служебного поведения» является формирование у студентов целостное представление об этических аспектах управленческой деятельности, этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

В рамках поставленной цели решаются следующие основные задачи:

- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры;
- рассмотреть вопросы делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- уметь сбалансировать деловые и личные интересы в профессиональной сфере и, соотнося их, всегда отстаивать гражданскую позицию по профессиональным вопросам, предотвращая тем самым возникновение коррупционных прецедентов в практической деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (Б-ГУ)	ПК-1	Умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	Знания:	правовых и нравственно-этических норм в сфере профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих
			Умения:	диагностировать этические и социальные проблемы и применять основные модели принятия управленческих решений в случае девиаций на государственной и муниципальной службе
			Навыки:	работы с нормативными документами, регламентирующими профессиональную служебную деятельность
	ПК-5	Умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной	Знания:	правовые и организационные основы государственной службы; составляющие и факторы имиджа государственной и муниципальной службы

		гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	Умения:	соблюдать основные требования к государственным и/или муниципальным служащим и вести себя в рамках общих правил поведения государственного и/или муниципального служащего
			Навыки:	создания доверительного имиджа государственных и муниципальных служащих

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Этика служебного поведения» относится к вариативной части ОПОП 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Государственное и муниципальное управление.

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Административное право», «Государственное и муниципальное управление», «Гражданское право», «Правоведение», «Управление персоналом». На данную дисциплину опираются «Профессиональный практикум».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес- тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
38.03.04 Государственное и муниципальное управление	ЗФО	Бл1.В	4	2	9	4	4	0	1	0	63	3

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Этика государственной и муниципальной службы	1	0	0	12	доклад-презентация, дискуссия, кейс-задача
2	Основные направления и технологии формирования должностной морали государственных и муниципальных служащих	0	1	0	12	доклад-презентация, дискуссия, кейс-задача
3	Этикет государственных и муниципальных служащих	1	1	0	14	доклад-презентация, дискуссия, кейс-задача
4	Конфликт интересов на государственной и муниципальной службе	1	1	0	13	доклад-презентация, дискуссия, кейс-задача
5	Имидж государственного гражданского и муниципального служащего	1	1	0	12	доклад-презентация, дискуссия
Итого по таблице		4	4	0	63	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Этика государственной и муниципальной службы.

Содержание темы: Мораль и поведение. Профессиональная этика. Основа этики государственных и муниципальных служащих. Кодекс этики государственных и муниципальных служащих. Нормативные и правовые акты Российской Федерации, содержащие нравственные требования к служебному поведению государственных и муниципальных служащих.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция-презентация, семинар-дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка доклада-презентации, изучение рекомендуемой литературы.

Тема 2 Основные направления и технологии формирования должностной морали государственных и муниципальных служащих.

Содержание темы: Основные направления формирования нравственной культуры

должностных лиц органов власти. Факторы формирования нравственных основ государственной и муниципальной службы. Правовые основы и организационные формы управления нравственными отношениями в системе государственного и муниципального управления. Система контроля за соблюдением требований к служебному поведению государственных и муниципальных служащих. Этико-профессиональное развитие государственных и муниципальных служащих. Механизмы и методы реализации этических требований к государственным и муниципальным служащим.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: семинар-дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 3 Этикет государственных и муниципальных служащих.

Содержание темы: Этикет как органическая составляющая духовной культуры и общества. Этикет управленческих взаимодействий на государственной и муниципальной службе. Вербальные и невербальные средства служебного взаимодействия государственных и муниципальных служащих. Этикетные правила вручения и получения подарков. Требования служебного этикета к помещению и рабочему месту государственного и муниципального служащего. Международный этикет и дипломатический протокол.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция-презентация, семинар-дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка доклада-презентации, изучение рекомендуемой литературы.

Тема 4 Конфликт интересов на государственной и муниципальной службе.

Содержание темы: Привилегии и искушения государственного гражданского (муниципального) служащего. Ограничения личного интереса государственного гражданского (муниципального) служащего. Конфликт интересов на государственной службе и его влияние на специфику профессиональной деятельности. Стратегии и тактики разрешения этических конфликтов в сфере государственного (муниципального) управления. Механизм предотвращения и регулирования конфликтов интересов на государственной гражданской (муниципальной) службе. Проблемы коррупции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция-презентация, семинар-дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка доклада-презентации, изучение рекомендуемой литературы.

Тема 5 Имидж государственного гражданского и муниципального служащего.

Содержание темы: Этические аспекты имиджа государственного гражданского служащего: «габитус» и персона, фигура чиновника. Чиновник как лидер мнения и фигура доверия. Этические аспекты позиционирования. Социальные ценности как фактор формирования доверительного имиджа государственного и муниципального служащего. Технология создания и поддержания доверительного имиджа государственного и муниципального служащего (речь, облик, менталитет, открытость в общении). Особенности функционирования чиновника в информационной среде.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция-презентация, семинар-дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка доклада-презентации, изучение рекомендуемой литературы.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности.

Методические указания для самостоятельной работы студентов:

Самостоятельная работа студентов включает:

- самостоятельное изучение ряда тем курса, связанное с поиском и привлечением основных и дополнительных источников информации и выполнением заданий по изучаемой теме;
- поиск и изучение дополнительной литературы и профессиональных баз данных в соответствии с программой курса;
- консультации с преподавателем по наиболее сложным темам, разделам проектов; вопросам рассматриваемых конкретных ситуаций;
- выполнение самостоятельной тематической, аналитической и исследовательской работы, предложенной преподавателем или членами проектной команды (анализ источников, подбор и анализ данных, реферирование источников, подготовка презентации или её разделов);
- подготовка к практическим занятиям.

СРС реализуется: - непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях и практических занятиях;

- при личном контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях, в ходе творческих контактов, при выполнении индивидуальных заданий и т.п.;
- в библиотеке при выполнении студентом учебных, исследовательских и творческих задач.

Задания для СРС обеспечивают усвоение материала, проработанного в аудитории и самостоятельную работу над новым материалом по изучаемой теме, ориентирующую на повторение пройденного, работу с различными источниками и критическое сравнение (сопоставление) знаний, получаемых из различных источников.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков,

а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Гладких, В. И. Противодействие коррупции на государственной службе : учебное пособие для вузов / В. И. Гладких, В. М. Алиев, В. Г. Степанов-Егиянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09787-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516179> (дата обращения: 15.05.2024).

2. Кузнецов А. М. ЭТИКА ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 253 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/etika-gosudarstvennoy-i-municipalnoy-sluzhby-450128>

3. Стариков, Ю. Н. Государственная служба и служебное право : учебное пособие / Ю.Н. Стариков. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. — 248 с. - ISBN 978-5-00156-285-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1923194> (дата обращения: 15.05.2024).

8.2 Дополнительная литература

1. Леонов Н. И. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА: МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 264 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-konflikta-metody-izucheniya-konfliktov-i-konfliktного-povedeniya-447817>

2. Уланова, О.И. Профессиональная этика и служебный этикет / О.И. Уланова .— Пенза : ПГАУ, 2018 .— 169 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/671271> (дата обращения: 14.05.2024)

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Правительство Российской Федерации: официальный сайт <http://government.ru/>
3. Справочно-правовая система "КонсультантПлюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
4. Справочно-правовая система «Гарант» - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
6. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
7. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
8. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении

образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Мультимедийный комплект №2 в составе:проектор Casio XJ-M146,экран 180*180,крепление потолочное
- Ноутбук HP 250 G3
- Проектор Casio XJ-V1

Программное обеспечение:

- Adobe Reader 10 Russian
- Microsoft Office 2010 Standart
- КонсультантПлюс

10. Словарь основных терминов

Административная этика - вид профессиональной этики (профессиональной морали), связанный с проблемами государственного управления, спецификой бюрократических организаций. Как кодекс поведения государственных служащих и как наука о приложении моральных принципов к поведению и деятельности государственных служащих и должностных лиц.

Государственный герб - это отличительный знак государства, города, сословия, рода, изображаемый на флагах, монетах, печатях и других официальных документах.

Государственный гимн – это официальный символ государственного суверенитета государства. Как правило, это торжественная песня, исполняемая во время официальных государственных мероприятий, праздничных торжеств, при встрече и проводах государственных делегаций, гостей.

Государственный флаг - это официальный символ государственной власти, который олицетворяет суверенитет и территориальную целостность государства

Деловой этикет – нормы поведения человека в конкретных, заранее оговоренных ситуациях. Д. э. оформляет внешнюю сторону отношений и поведения.

Дентология (греч. deon – должное и logos – учение; наука о должном) – раздел этики, в котором рассматриваются проблемы долга и вообще должного (всего того, что выражает требования нравственности в форме предписаний).

Джентльменские соглашения – принятая в международной практике форма соглашения или договоренности, достигнутая в устной форме.

Добротель – понятие нравственного сознания, служащее обобщенной характеристикой положительных устойчивых моральных качеств личности и указывающее на их моральную ценность. Понятие Д. подчеркивает, во-первых, деятельную форму усвоения добра (добродеять – делать добро) в противоположность простому знанию моральных принципов, которое не делает человека добротельным, во-вторых, роль отдельного человека как активного носителя той или иной нравственности.

Долг – одна из основных категорий этики; общественная необходимость, выраженная в нравственных требованиях в такой форме, в какой они выступают перед определенной личностью. Категория Д. тесно связана с другими понятиями, характеризующими моральную деятельность личности, такими, как ответственность, самосознание, совесть, мотив.

Духовная культура – процесс творческой активности личности, направленный на создание, распространение и усвоение духовных богатств; исторически обусловленная совокупность жизненных стандартов, ценностей, идей, знаний, достижений в духовной жизни общества.

Имидж (английское image, буквально - образ) – целенаправленно сформированный образ кого-либо.

Иммунитет (от лат. Immunitas – освобождение от чего-либо) – 1. невосприимчивость организма по отношению к возбудителям болезней или определенным ядам; 2. исключительное право не подчиняться некоторым общим законам, предоставленное лицам, занимающим особое положение в государстве.

Кодекс этический (лат. codex – книга) – свод нравственных норм, предписываемых к исполнению. В современных условиях основные принципы и правила делового поведения формулируются в Этических кодексах. Выделяют корпоративные, профессиональные, национальные и всемирные К. э. Государственная служба в большинстве стран также имеет свой этический (моральный) кодекс поведения государственных служащих.

Конфликт интересов – ситуация, при которой у сотрудника или государственного служащего есть личная или семейная финансовая или иная заинтересованность в какой-либо иной организации, которая может получить выгоду от решений, принимаемых этим сотрудником или государственным служащим при исполнении им служебных обязанностей; либо от осведомленности сотрудника (государственного служащего) относительно действий организации (учреждения, органа власти) или ее планов на будущее.

Корпоративный этический кодекс – составленный и утвержденный в организации регулятивный документ, который включает положения, отражающие принципы организации, правила поведения, ответственность администрации по отношению к своим работникам и клиентам.

Культура – отличительная особенность человеческих групп, состоящая из явных и неявных устойчивых, повторяющихся способов поведения.

Мораль (лат. moralis – нравственный; mores – нравы) – предмет изучения этики, форма общественного сознания, общественный институт, выполняющий функцию регулирования поведения человека.

Нормы моральные (лат. norma – правило, образец) – наиболее простые нравственные требования; выступают в двойном виде – как элемент моральных отношений и как форма морального сознания.

Нота (от латинского nota – знак, замечание) – официальное дипломатическое письменное обращение одного правительства к другому.

Нравственная культура – часть бытующей в обществе морали, позитивно-ценностное содержание которой включает выработанные веками общечеловеческие представления о добре, справедливости, совести, долге, счастье и соответствующие им образцы поведения и отношений. Состояние Н. к. является одним из показателей уровня культуры в обществе.

Нравы – обычаи, имеющие нравственное значение (ценность), поддерживаемые в обществе посредством моральных отношений. К Н. относятся и обычаи, представляющие собой часто встречающиеся отступления от требований нравственности, т. е. заключающие в себе отрицательную нравственную ценность.

Постскрипtum (от латинского post scriptum – после написанного) – приписка к окончательному и подписанному письму, обозначаемая обычно латинскими буквами P.S.

Пресс-конференция (английское press conference) – встреча государственных, общественных, научных деятелей с представителями средств массовой информации для информирования их и ответов на вопросы.

Протокол (от греческого protokollon – первый лист (с обозначением даты и имени писца, приклеивался к свитку), от protos – первый и kollao – клею) – 1. документ, составленный по определенной форме и содержащий запись выступлений участников собрания, совещания, заседания и принятые ими решения; 2. акт, составленный должностным лицом, содержащий описание произведенных им действий и установленных фактов; 3. решение международной конференции, имеющее силу международного договора; 4. дипломатический протокол – совокупность правил, регулирующих порядок совершения различных дипломатических актов.

Профессиональная этика (мораль) – подразумеваемый или конкретно определенный набор моральных норм, служащий руководством поведения в той или иной

профессиональной деятельности.

Служебная этика – совокупность норм и принципов, регулирующих отношения (формальные и неформальные, горизонтальные и вертикальные) внутри учреждения или организации. Наряду со служебной этикой руководителя, его моральными принципами и нравственными качествами С. э. включает в себя в качестве составляющей этические стороны исполнительской дисциплины.

Служебный этикет – система личностных взаимоотношений руководителя с подчиненными, вышестоящими руководителями и коллегами, основанная на принципе сотрудничества и взаимопонимания. С. э. обеспечивает установление личных контактов, содействует решению деловых вопросов, формирует благоприятную социально-психологическую атмосферу в коллективе.

Утилитарная этика – направление этики, определяющее моральность поступка исходя из последствий совершенного поступка. К утилитаристским этическим системам обычно относят те этические учения, которые ориентируются на достижение утилитарного блага и, как правило, не связывают его достижение с моральным благом. В данном случае поступок или деяние оправдывается достижением пользы.

Факсимиле (от латинского *fac simile* – делай подобное) – 1. точное воспроизведение каким-либо способом рукописи, документа, чьей-либо подписи; 2. точное воспроизведение картины при помощи фотомеханической репродукции (факсимильная репродукция).

Этика (древнегреч.) – 1. наука о морали, нравственности; 2. система норм, мораль какой-либо общественной группы или профессии (деловая и профессиональная этика).

Этика деловых отношений – 1. система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в одной из сфер общественной жизни – профессиональной деятельности; 2. учебная дисциплина.

Этика профессиональная – совокупность принципов, объединяющая ряд исполнителей общей деятельности.

Этика руководителя – система этических принципов и нравственных норм, используемых руководителем по отношению к подчиненным при принятии решений и выдаче распоряжений в процессе управления и делового общения. Э. р. во многом определяет успех руководства. Она основана на понимании и учете психологии работников, знании закономерностей межличностных отношений и управленческого общения, культуре управления и умении управлять своими чувствами, эмоциями в процессе личностных взаимоотношений руководителя с подчиненными, вышестоящими руководителями и коллегами.

Этикет (фр. *etiquette* – ярлык, этикетка) – совокупность правил, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда и др.).

Этикет деловой – свод писаных и неписаных правил поведения, а также требования, предъявляемые обществом к стилю работы, характеру и способам общения, моральному облику, нарушение которых мешает нормальному ведению дел.

Этическая инфраструктура – совокупность факторов внутреннего и внешнего контроля, обеспечивающих реальную возможность для регулирования поведения работника, воздействуя на различные стороны его деятельности и тем самым управляя его этическим поведением. Во многих западных странах реализация этих факторов способствовала созданию целостной «этической инфраструктуры» в системе государственной власти и управления.