

Предисловие

Глава 1. Понятие, эволюция и теоретические основы этики деловых отношений

Возникновение этики в России

Теоретические аспекты этики деловых отношений .

Международный этикет

Светский этикет

Практикум № 1

Глава 2. Деловой этикет и протокол

Деловой этикет

Этикет деловой одежды

Деловой этикет и коммерческая тайна

Деловой протокол

Организация и техника деловой беседы

Деловая беседа по телефону

Протокольные аспекты внешнеторговых переговоров

Письменный деловой этикет

Деловой этикет на международных выставках

Приглашение деловых партнеров на светские мероприятия

Практикум № 2

Глава 3. Психология и этика деловых отношений в бизнесе

Психологические аспекты деловых отношений

Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров

Этические нормы и принципы в деловом общении

Основные стили делового общения

Основы невербального общения

Практикум № 3

Глава 4. Обоснование различий в общении между бизнесменами разных стран

Национальные стили ведения деловых переговоров

Гостеприимство

Культура и юмор

Торг как средство достижения успеха

Практика ведения внешнеторговых переговоров в зарубежных странах

Практикум № 4

Глава 5. Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях

Выявление и оценка конфликтов в деловых отношениях

Способы противостояния конфликтам в деловых отношениях

Способы разрешения конфликтных ситуаций в деловых отношениях

Практикум № 5

Глава 6. Управление деловым общением

Особенности управления деловым общением

Манипуляция деловым общением

Практикум № 6

Заключение

Рекомендуемая литература

Приложение 1

Приложение 2

Ключи к тестам