

УДК 005:392.73:17(075.8)

ББК 65.290-2я73

С 50

Смирнов Г.Н.

С 50 **Этика деловых отношений** : учеб. — М. : Проспект, 2009. — 192 с.

ISBN 978-5-392-00244-3

Учебник в доступной, сжатой форме знакомит читателя с международными нормами поведения, правилами личного общения с партнерами и сотрудниками, ведения документации и деловой переписки, телефонным этикетом. Отдельные главы посвящены социально-психологическим закономерностям делового общения, факторам, лежащим в основе конфликтов, и способам их разрешения, организации переговорного процесса, особенностям национального делового стиля.

Учебник подготовлен в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования Российской Федерации.

Для студентов, аспирантов, преподавателей, широкого круга предпринимателей, а также специалистов в области продаж и связей с общественностью.

УДК 005:392.73:17(075.8)

ББК 65.290-2я73

Учебное издание

Смирнов Геннадий Николаевич

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Учебник

Санитарно-эпидемиологическое заключение

№ 77.99.60.953.Д.013883.11.07 от 28.11.2007 г.

Подписано в печать 01.04.08. Формат 60×90 1/16.

Печать офсетная. Печ. л. 12,0. Тираж 1800 экз. Заказ № 2940.

ООО «Проспект»

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 4.

Отпечатано в ОАО «Тверской ордена Трудового Красного Знамени

полиграфкомбинат детской литературы им. 50-летия СССР».

170040, г. Тверь, проспект 50 лет Октября, 46.



9 785392 002443

© Г. Н. Смирнов, 2009

© ООО «Издательство Проспект», 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Научные основы деловой культуры	5
Глава 2. Корпоративная культура	20
Глава 3. Социально-психологические закономерности в деловом общении	33
Глава 4. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	47
Глава 5. Деловое общение: первый контакт, деловая беседа	60
Глава 6. Переговоры — важнейшая составная часть делового общения	75
Глава 7. Этикет в практике деловых отношений	97
Глава 8. Официальные приемы	122
Глава 9. Российская деловая культура: история и современное состояние	141
Приложение 1. Особенности национальных стилей ведения переговоров	162
Европа	162
США	167
Азия	168
Австралия	171
Арабские страны	171
Африка	172
Приложение 2. Деловая этикетика	173