

УДК 005:392.73:17(075.8)
ББК 65ю290-2я73
С50

Электронные версии книг
на сайте www.prospekt.org

Смирнов Г. Н.

С50 Этика деловых отношений: учебник / 2-е изд., испр. и доп. —
Москва : Проспект, 2015. — 272 с.

ISBN 978-5-392-16758-6

Книга в доступной форме знакомит читателя с общепринятыми нормами поведения, незнание и несоблюдение которых значительно затрудняют общение деловых людей. В ней показано, насколько важно для успеха любого дела умение держать себя в обществе, как не следует поступать и как можно избежать ошибок при деловом общении. Здесь даются рекомендации, касающиеся практических сторон деятельности предпринимателя, как то: личного общения с партнерами и сотрудниками, ведения документации и деловой переписки, телефонных разговоров, поведения за столом переговоров и на деловых, официальных приемах. Даны практические рекомендации, касающиеся межкультурного взаимодействия, рассмотрены модели поведения представителей различных стран мира.

Цель книги — помочь российским предпринимателям обойти множество «подводных камней», которые кроются в реальном, жестком мире бизнеса.

УДК 005:392.73:17(075.8)
ББК 65ю290-2я73

Учебное издание

Смирнов Геннадий Николаевич

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Учебник

Оригинал-макет подготовлен компанией ООО «Оригинал-макет»

www.o-maket.ru; тел.: (495) 726-18-84

Санитарно-эпидемиологическое заключение

№ 77.99.60.953.Д.004173.04.09 от 17.04.2009 г.

Подписано в печать 15.08.2014. Формат 60×90 1/16.

Печать цифровая. Печ. л. 17,0. Тираж 150 экз. Заказ №

ООО «Проспект»

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

ISBN 978-5-392-16758-6

© Г. Н. Смирнов, 2014
© ООО «Проспект», 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|------------|
| Введение..... | 4 |
| Часть I. Вопросы теории..... | 7 |
| Глава 1. Научные основы деловой культуры | 8 |
| Глава 2. Корпоративная культура..... | 33 |
| Глава 3. Социально-психологические закономерности в деловом общении | 46 |
| Глава 4. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения | 60 |
| Глава 5. Деловое общение: первый контакт, деловая беседа | 73 |
| Глава 6. Переговоры — важнейшая составная часть деловых отношений | 87 |
| Часть II. Практические рекомендации | 109 |
| I. Этикет в практике деловых отношений..... | 110 |
| II. Национальные особенности ведения деловых переговоров в условиях глобального бизнеса | 134 |
| III. Практические рекомендации по «моделям поведения» в глобальном бизнесе..... | 145 |
| Приложение 1. Круглый стол | 240 |
| Приложение 2. Громыко А. А. «О “золотых правилах” дипломатической работы» | 244 |
| Приложение 3. Практические рекомендации | 246 |
| Приложение 4. Российская деловая культура. Современное состояние | 252 |
| Приложение 5. Знаменитые шутят | 259 |