

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. Громько 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