

УДК 395+651
ББК 87.774+60.841
Д29

Р е ц е н з е н т ы:
д-р социол. наук, проф. *К.Н. Кунецвич*;
канд. педаг. наук, доц. *В.И. Луцаев*

Главный редактор издательства
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

Д29 **Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для**
студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. —
М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 431 с.

ISBN 978-5-238-01337-4

Агентство СІР РГБ

На основе анализа и обобщения отечественных и зарубежных источников излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы в области повышения уровня делового общения.

Анализируются основные правила и рекомендации, без знания и выполнения которых невозможно поддерживать репутацию делового человека.

Особое внимание уделяется рассмотрению проблем служебного, дипломатического и национального этикета. В приложениях представлены трафареты речей деловых людей, варианты составления деловых писем и обращений.

Для студентов вузов, слушателей школ бизнеса, руководителей всех уровней, всех, кто интересуется проблемами делового общения.

ББК 87.774+60.841

ISBN 978-5-238-01337-4

© И.Н. Кузнецов, 2004
© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2004
Воспроизведение всей книги или любой
ее части запрещается без письменного
разрешения издательства

Оглавление

От автора	4
Глава 1. ИМИДЖ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА	5
1.1. Имидж и этикет	5
1.2. Этикет приветствия и представления	9
1.3. Культура внешности	11
1.4. Стили и история костюма	20
1.5. Современная одежда: детали и ситуации	37
1.6. Визитные карточки	45
Глава 2. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	50
2.1. Невербальные средства общения	50
2.2. Переговоры	53
2.3. Деловые беседы и дискуссии	72
Глава 3. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ	90
3.1. Работа	90
3.2. Презентации и публичные выступления	116
3.3. Служебное помещение	121
3.4. Деловая переписка	126
3.5. Этикет коммуникаций	147
Глава 4. ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ЭТИКЕТ	172
4.1. Виды дипломатических приемов	172
4.2. Подготовка приемов	175
4.3. Одежда	179
4.4. Рассадка за столами	183
4.5. Проведение приемов	186
4.6. Протокол и деловые отношения	194
Глава 5. НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ	213
5.1. Требования национального этикета	213
5.2. Правила международной вежливости	228
5.3. Приемы гостей в других странах	241
Глава 6. БАНКЕТЫ И ПРИЕМЫ	258
6.1. Банкеты	258
6.2. Неофициальные встречи с деловыми партнерами	277
6.3. Домашние приемы	289
6.4. В ресторане	321
Глава 7. КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ	333
7.1. Коммуникативная культура в деловом общении	333
7.2. Этикет установления контакта	343
7.3. Речевой этикет делового разговора	363
Приложения	392
Библиографический список	426