

877

к 89

КАЛАВРИАТ

И.Н. Кузнецов

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ – БАКАЛАВРИАТ

серия основана в 1996 г.



И.Н. КУЗНЕЦОВ

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



*Рекомендуется в качестве учебного пособия
для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент»
и 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»*

Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

Москва
ИНФРА-М
2017

ББК 87.774я73
УДК 174(075.8)
К89

ФЗ
№ 436-ФЗ

Издание не подлежит маркировке
в соответствии с п. 1 ч. 4 ст. 11

Рецензент

К.Н. Кунцевич, доктор социологических наук, профессор

К 89

Кузнецов И.Н.

Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 348 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

ISBN 978-5-16-004458-3 (print)

ISBN 978-5-16-102581-9 (online)

В книге анализируются основные правила и рекомендации для поддержания репутации делового человека, особенно в глазах зарубежного партнера. Излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы повышения уровня этикета делового общения. Дается анализ основных правил и рекомендаций, без знания и выполнения которых невозможно поддерживать репутацию делового человека. Особое внимание уделяется рассмотрению проблем служебного, дипломатического и национального этикета.

Для руководителей всех уровней, менеджеров, слушателей курсов повышения квалификации, деловых людей, всех, кто интересуется проблемами делового этикета. Может быть рекомендована также в качестве учебного пособия по этике, этикету и культуре делового общения.



ББК 87.774я73
УДК 174(075.8)

ISBN 978-5-16-004458-3 (print)
ISBN 978-5-16-102581-9 (online)



© Кузнецов И.Н., 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. ИМИДЖ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА	
1.1. Этикет и имидж.....	6
1.2. Этикет приветствия и представления.....	9
1.3. Культура внешности.....	11
1.4. Одежда.....	37
1.5. Визитные карточки.....	45
2. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ	
2.1. Работа.....	50
2.2. Презентации и публичные выступления.....	78
2.3. Служебное помещение.....	82
2.4. Деловая переписка.....	88
2.5. Этикет коммуникаций.....	109
3. НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ	
3.1. Требования национального этикета.....	134
3.2. Правила международной вежливости.....	149
3.3. Приемы гостей в других странах.....	163
4. ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ЭТИКЕТ	
4.1. Виды дипломатических приемов.....	181
4.2. Подготовка приемов.....	184
4.3. Одежда.....	186
4.4. Рассадка за столами.....	192
4.5. Проведение приемов.....	193
4.6. Протокол и деловые отношения.....	202
5. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	
5.1. Коммуникативная культура в деловом общении.....	220
5.2. Этикет установления контактов.....	230
5.3. Речевой этикет делового разговора.....	250
5.4. Этикет переговоров.....	279

5.5. Этикет деловой встречи.....	291
5.6 . Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума.....	305
Словарь основных терминов.....	311
Список использованной и рекомендованной литературы.....	322
Приложения.....	328