



УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

И. Н. Кузнецов

---

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



# СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие .....	4
<b>1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....</b>	<b>7</b>
1.1. Общение как процесс .....	7
1.2. Имидж как средство делового общения .....	39
1.3. Микротехники общения .....	46
<b>2. ПСИХОЛОГИЯ .....</b>	<b>79</b>
2.1. Общая характеристика делового общения .....	79
2.2. Психологическое воздействие в деловом общении .....	129
2.3. Методика установления контактов .....	144
<b>3. ЭТИКА .....</b>	<b>161</b>
3.1. Этика общения .....	161
3.2. Межличностное общение .....	170
3.3. Этические проблемы деловых отношений .....	178
3.4. Взаимное доверие как основа деловой этики .....	187
3.5. Этические принципы и нормы ведения дел .....	198
<b>4. РИТОРИКА .....</b>	<b>223</b>
4.1. Речевая культура делового разговора .....	223
4.2. Деловые беседы .....	261
4.3. Коммерческие переговоры .....	294
<b>5. ЭТИКЕТ .....</b>	<b>313</b>
5.1. Этикет делового человека .....	313
5.2. Организация презентаций и приемов .....	336
5.3. Национальный этикет делового общения .....	362
5.4. Прием иностранной делегации .....	434
5.5. Этикет коммуникаций .....	450
Литература .....	467
Приложения .....	471