

Оглавление

Введение.....	3
Деловой этикет, его принципы	5
Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека	16
Этика делового контакта. Визитные карточки	39
Деловая переписка, использование записной книжки	49
Культура телефонных разговоров.....	57
Деловой протокол	66
Этика приемов и банкетов.....	84
Общение с коллегами, подчиненными, руководством	95
Ведение переговоров	130
Тесты.....	166
Вопросы для подготовки к экзамену	202
Список использованной литературы.....	204
Глоссарий	206