

СОДЕРЖАНИЕ

ЭТИКЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО: ФОРМАЛЬНОСТЬ ИЛИ НЕОБХОДИМОСТЬ? (Вместо предисловия)	3
ГЛАВА I. ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ	7
§ 1. Мораль и этикет	7
<i>Ответьте на вопросы</i>	17
§ 2. Из истории этикета	18
<i>Ответьте на вопросы</i>	26
§ 3. Национально-культурные особенности этикета	26
Англия	33
Германия	33
Испания	34
Франция	35
США.....	36
Япония.....	37
Китай	39
Арабские страны.....	41
<i>Ответьте на вопросы</i>	42
§ 4. Хорошие манеры как основа этикета	42
<i>Ответьте на вопросы</i>	48
§ 5. Значимость «мелочей» в деловом этикете	49
<i>Ответьте на вопросы</i>	54
ГЛАВА II. ЭТИКЕТНЫЕ ПРАВИЛА НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ	55
§ 1. Руководитель — подчиненный	55
Этикетный минимум	55
Основные положения	56
<i>Ответьте на вопросы</i>	61
§ 2. Приветствие и рукопожатие	61
Этикетный минимум	61
Основные положения	63
<i>Ответьте на вопросы</i>	74
§ 3. Представление при знакомстве	75
Этикетный минимум	75
Основные положения	76
<i>Ответьте на вопросы</i>	85

§ 4. Визитные карточки

.....	86
Этикетный минимум	86
Основные положения	87
<i>Ответьте на вопросы</i>	95
§ 5. Речевой этикет	96
Этикетный минимум	96
Основные положения.....	97
<i>Ответьте на вопросы</i>	105
§ 6. Телефонный разговор	106
Этикетный минимум	106
Основные положения.....	106
<i>Ответьте на вопросы</i>	115
§ 7. Деловая переписка	115
Этикетный минимум.....	115
Основные положения.....	118
<i>Ответьте на вопросы</i>	132
§ 8. Посещение учреждения	
Этикетный минимум.....	133
Основные положения	134
<i>Ответьте на вопросы</i>	142
§ 9. Дистанции и пространственное расположение	
приобщении	143
Этикетный минимум	143
Основные положения.....	144
<i>Ответьте на вопросы</i>	150
§ 10. Одежда и внешний вид госслужащего	151
Этикетный минимум	151
Основные положения	152
<i>Ответьте на вопросы</i>	168
§ 11. Подарки в деловых отношениях	168
Этикетный минимум.....	168
Основные положения.....	169
<i>Ответьте на вопросы</i>	177

ГЛАВА III. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА ГОССЛУЖБЕ:

ЭТИКЕТНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	178
§ 1. Деловая встреча	178
Этикетный минимум.....	178
Основные положения	179
<i>Ответьте на вопросы</i>	187
§ 2. Деловая беседа	188
Этикетный минимум.....	188

Основные положения.....	190
<i>Ответьте на вопросы</i>	198
§ 3. Деловые переговоры	199
Этикетный минимум.....	199
Основные положения.....	200
<i>Ответьте на вопросы</i>	219
§ 4. Совещание	220
Этикетный минимум.....	220
Основные положения	221
<i>Ответьте на вопросы</i>	234
§ 5. Выступление на совещании, собрании	234
Этикетный минимум	234
Основные положения	236
<i>Ответьте на вопросы</i>	246
§ 6. Проведение презентации	246
Этикетный минимум	246
Основные положения	248
<i>Ответьте на вопросы</i>	258
§ 7. Деловой прием	259
Этикетный минимум	259
Основные положения.....	261
<i>Ответьте на вопросы</i>	288
§ 8. В ресторане с деловыми партнерами	288
Этикетный минимум.....	288
Основные положения	290
<i>Ответьте на вопросы</i>	295
§ 9. Посещение театра, концерта, кино	295
Этикетный минимум.....	295
Основные положения.....	297
<i>Ответьте на вопросы:</i>	300
§ 11. Протокольные правила и мероприятия	301
Этикетный минимум.....	301
Основные положения	303
<i>Ответьте на вопросы</i>	309
ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	311