

Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост.
И. К. Кузнецов. — 5-е изд. — М.: Издательско-торго-
вая корпорация «Дашков и К^о», 2016. — 528 с

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	4
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	7
1.1. Общение как процесс.....	7
1.2. Имидж как средство делового общения.....	39
1.3. Микротехники общения.....	46
2. ПСИХОЛОГИЯ.....	79
2.1. Общая характеристика делового общения.....	79
2.2. Психологическое воздействие в деловом общении.....	129
2.3. Методика установления контактов.....	144
3. ЭТИКА.....	161
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
4. РИТОРИКА.....	223
4.1. Речевая культура делового разговора.....	223
4.2. Деловые беседы.....	261
4.3. Коммерческие переговоры.....	294
5. ЭТИКЕТ.....	313
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.....	476