

Этика делового общения

старший преподаватель Пушкарева Е.В.

Тема 1. *Деловой (служебный) протокол*

Сущность и содержание делового протокола. Деловой протокол как инструмент осуществления задач по внешнеэкономической деятельности. История развития протокола и этикета. Международный характер протокола и профессиональные традиции. Протокольные аспекты деятельности менеджера по внешнеэкономическим связям.

Тема 2. *Протокольные контакты*

Виды и формы протокольных контактов. Характер официальных и неофициальных приемов. Протокольная практика приемов. Деловая переписка. Виды и формы деловой корреспонденции. Протокольные требования к деловым письмам и иным видам корреспонденции. Правила ведения телефонных переговоров. Знание традиций, обычаев, образа жизни людей в различных государствах и соблюдение их в ходе телефонных переговоров. Телефонный этикет. Структура и тактика телефонных переговоров.

Тема 3. *Организация и ведение деловых переговоров*

Подготовка к переговорам. Предмет и цели переговоров. Партнеры по переговорам. Прогноз ситуации. Специфика индивидуальных и групповых переговоров. Ведение переговоров. Приветствие и вхождение в контакт. Предметная стадия переговоров. Завершение переговоров. Анализ итогов деловых переговоров. Психология переговоров. Специфика коротких переговоров. Специфика длительных переговоров. Как противостоять непорядочности при деловых переговорах? Как выйти из тупика при деловых переговорах?

Тема 4. *Искусство ведения переговоров*

Основы успешных переговоров. Тактические и технические приемы ведения переговоров. Метод позиционного торга и метод принципиальных переговоров.

Тема 5. *Национальные стили протокольной деятельности*

Национальные стили делового протокола и этикета: японский, китайский, французский, американский и др.

Тема 6. *Общение деловых людей*

Специфика общения в бизнесе. Умение разбираться в людях. Способы раскрытия собеседника. Навыки активного слушания. Использование особенностей собеседника для достижения поставленных целей. Культура речи делового человека.

Тема 7. *Манеры делового человека*

Внешний вид делового человека и манера одеваться. Прическа и головной убор. Индивидуальные особенности одежды. Совместимость цветов. Подарки, цветы, сувениры. Торжества и праздники, поздравления, соболезнования. Обязанности и привилегии мужчин. Представления и знакомство. Соблюдение правил этикета на транспорте, в театре, на кинопросмотре или концерте. Поведение за столом. Особенности поведения в ресторане, баре, кафе. Манеры поведения в гостинице.

Литература

1. Гаврилов А.Г., Зиновьев И.Ф. Деловой протокол. – Симферополь, 1994 г.
2. Кулаченко С.И., Козеко Т.В., Леднева Г.П. Тысяча и одно правило хорошего тона. – Минск: Полымя, 1995 г.
3. Холопцева Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М: Анкил, 1994 г.
4. Сухарев В.А. Быть деловым человеком. – Симферополь: Бизнес-информ, 1996 г.

-
5. Леонард Корэн, Питер Гудмэн. Искусство торговаться или все о переговорах. – Минск: Эф-Эй-Би, 1995 г.
 6. Ю.Н. Грачев. Ведение переговоров с инопфирмами. – М.: АО Бизнес-школа, 1997. – 128 с.
 7. В.А. Сухарев. Этика и психология делового человека. – М.: ФАИР, 1997.