ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА 6

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЕТИКИ, ЕТИКЕТУ ТА ПРОТОКОЛУ В ДІЛОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ 8

1.1. Поняття та співвідношення термінів: «етика»/«етика бізнесу»/«етика ділових відносин», «етикет»/«діловий етикет», «протокол»/«діловий протокол» 8

1.2. Історичні етапи формування етикету як соціокультурного явища 20

1.3. Корпоративна культура як основа ділового етикету 28

1.4. Значення етикету як інструменту побудови довіри в управлінні 34

Питання для самоконтролю 38

Тести до теми 1 39

ТЕМА 2. ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ВИМІРИ ПУБЛІЧНОЇ Й ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ: ЕТИКА, КУЛЬТУРА ТА ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ 42

2.1. Вербальна комунікація та мовленнєвий етикет у діловому середовищі 42

2.2. Невербальні чинники у практиці міжнародного спілкування та дипломатичного протоколу 46

2.3. Системна класифікація невербальних засобів у діловому середовищі 50

2.4. Комунікативна етика та дискурс у публічному управлінні та міжнародній практиці 50

2.5. Публічний виступ як інструмент ділового переконання 52

2.6. Комп'ютерні та мультимедійні презентації в діловому протоколі 53

2.7. Технологія проведення ділових та дипломатичних бесід 55

Питання для самоконтролю 57

Тести до теми 2 58

ТЕМА 3. ВЕРБАЛЬНІ ВИМІРИ ВЗАЄМОДІЇ ТА ДІЛОВІ КОНФЛІКТИ: ЕТИКА, ПРОТОКОЛ ТА СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ 62

3.1. Сутність ділового конфлікту, його структура та динаміка 62

3.2. Ділові конфлікти в організації: класифікація та наслідки 64

3.3. Стратегії та методи управління конфліктами в діловій сфері 72

3.4. Моделі та стилі управління конфліктом у діловому середовищі 81
Питання до самоконтролю 86
Тести до теми 3 86
ТЕМА 4. АРГУМЕНТАЦІЯ, ПЕРЕКОНАННЯ ТА ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ 89
4.1. Поняття та сутність аргументації в діловому спілкуванні 89
4.2. Мистецтво аргументації та переконання у діловій взаємодії 90
4.3. Ділові переговори як форма колективного обговорення 93
4.4. Стратегії та етапи ведення ділових переговорів 104
Питання для самоконтролю 114
Тести до теми 4 115
ТЕМА 5. МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ, ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ТЕХНОЛОГІЯ МІЖНАРОДНИХ ПЕРЕГОВОРІВ 117
5.1. Особливості ведення бізнесу та національні стереотипи в різних країнах світу 117
5.2. Культурні моделі міжнародного менеджменту та їх практичне застосування 123
5.3. Етапи, міжнародних переговорів психологічні особливості та національний етикет 125
Питання для самоконтролю 136
Тести до теми 5 136
ТЕМА 6. ІМІДЖ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ 140
6.1. Корпоративний та особистий імідж як інструменти ділової комунікації 140
6.2. Імідж керівника 144
6.3. Діловий одяг 156
6.4. Корпоративний стиль одягу 160
Питання для самоконтролю: 164
Тести до теми 6 164
ТЕМА 7. МАТЕРІАЛЬНІ АТРИБУТИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ .. 167
7.1. Корпоративна атрибутика 167
7.2. Візитівки 174

7.3. Етикет використання корпоративних подарунків та сувенірів у діловій практиці 180
Питання для самоконтролю: 191
Тести до теми 7 191
ТЕМА 8. ДІЛОВІ ПРИЙОМИ 194
8.1. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів 194
8.2. Види прийомів 200
8.3. Культура організації прийому та поведінки за столом 226
Питання для самоконтролю: 239
Тести до теми 8 240
ГЛОСАРІЙ 242
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ 252