

Оглавление

Предисловие	5
Глава 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений.....	7
1.1. Проблема общения в истории философско-этической мысли	7
1.2. Понятие общения. Основные характеристики общения.....	14
1.3. Структура процесса общения и его виды.....	17
1.4. Деловое общение и его особенности.....	22
1.5. Этика и культура общения.....	25
1.5.1. Моральная и культурная обусловленность общения	25
1.5.2. Этические ценности общения	27
1.5.3. Моральное регулирование в деловом общении	31
1.6. Проблема этического выбора в деловых отношениях.....	35
<i>Практикум</i>	<i>38</i>
<i>Литература.....</i>	<i>44</i>
Глава 2. Этические нормы деловой коммуникации	45
2.1. Коммуникация: понятие, законы, структура и принципы.....	45
2.2. Культура и этика речевого общения в деловой сфере.....	50
2.3. Этические нормы дискуссии и аргументации.....	54
2.3.1. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии	55
2.3.2. Структура процесса аргументации.....	58
2.3.3. Убеждение в процессе аргументации	59
2.3.4. Правила и ошибки аргументации	61
2.4. Критика в деловой коммуникации.....	67
<i>Практикум</i>	<i>70</i>
<i>Литература.....</i>	<i>77</i>
Глава 3. Этические аспекты деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров и публичной речи как форм деловой коммуникации	78
3.1. Этика деловой беседы.....	78
3.1.1. Этапы деловой беседы.....	79
3.1.2. Виды деловых бесед и этика их проведения	82
3.2. Этика проведения делового совещания	87
3.3. Деловые переговоры и этика их проведения	92

3.3.1. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации	93
3.4. Этика и культура публичного выступления.....	98
3.4.1. Подготовка к выступлению.....	100
3.4.2. Составление текста речи	101
3.4.3. Выступление в аудитории: рекомендации	102
3.4.4. Как нужно говорить во время выступления?	105
<i>Практикум</i>	106
<i>Литература</i>	115
Глава 4. Этикет делового человека как практическое воплощение его нравственной идентичности.....	117
4.1. Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета.....	118
4.2. Правила делового этикета	128
4.3. Этикетные правила разговора по телефону	142
<i>Практикум</i>	144
<i>Литература</i>	149
Глоссарий	150
Ответы на тесты	158
Новые издания по дисциплине «Деловая этика» и смежным дисциплинам.....	159