

Содержание:

Předmluva.....	3
1. Коммуникативная компетентность	4
2. Вербальные средства коммуникации	6
3. Официально-деловой стиль речи.....	9
4. Виды общения	12
5. Тактика и стратегия делового общения	13
6. Формы деловой коммуникации	18
7. Как провести переговоры	27
8. Практика ведения переговоров	31
9. Переговоры в международном бизнесе	33
10. Деловая культура в современном мире.....	34
11. Национальные особенности делового общения.....	40
12. Проблемы и пути совершенствования деловой этики в современном бизнесе	48
13. История формирования этики.....	51
14. Русские стереотипы, традиции и ментальность.....	56
15. Телефон как средство делового общения	63
16. Как иметь дело с русскими.....	68
17. Межличностная коммуникация	73
18. Обмен невербальной информацией.....	76
19. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.....	84
20. Принципы ведения спора	100
Список используемой литературы	113