

Оглавление

Введение (глобализация есть всеобщая офисизация всего).....	7
Содержание CD	12
РАЗДЕЛ I. ОФИСНОЕ ОБЩЕНИЕ	13
Глава 1. Установление контактов (знакомства)	13
Глава 2. Неделовое общение (о пользе и правилах болтовни, и о чем болтать не стоит)	25
Глава 3. Деловое общение (сухой остаток от моря размышлений)	35
Стиль: открытый активный диалог	39
Тактика: кратко, просто, эффективно.....	47
Глава 4. Международные контакты (когда слов не хватает)	53
Глава 5. Выступления (ваше соло)	62
Кого выдвигают в руководители?	62
Публичное выступление и его подготовка	67
Глава 6. Язык (как мыслят словами)	77
Об освоении языка, правильности и богатстве речи.....	78
Английский и карьера в Америке	86
Глава 7. Невербальное общение (рассказ о себе без слов).....	91
Как держаться на службе	92
Межличностное общение	94
Глава 8. Форма одежды (ваша упаковка)	97
Ваш товарный вид	102
Три формы	103
Одежда для бизнеса.....	106

Последствия нарушений стандартов.....	111
Глава 9. Телефон (дистанционное общение)	112
Общие правила служебных разговоров.....	113
Речевой этикет	116
РАЗДЕЛ II. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА И ОФИСНАЯ РЕЧЬ.....	119
Глава 1. Устно или письменно (пойманные мысли).....	119
Глава 2. Факты (якоря общения).....	123
Глава 3. Правила составления писем (эпистолярный этикет).....	126
Как составить письмо	128
Некоторые важные детали	130
Когда написать необходимо, когда уместно и когда писать не стоит	132
Глава 4. Электронная почта (компьютер вытесняет бумагу).....	134
Глава 5. Особенности офисной речи	136
Клише	138
Политкорректность.....	144
РАЗДЕЛ III. ПСИХОЛОГИЯ ОФИСНОЙ ЖИЗНИ.....	150
Глава 1. Фирменный стиль	150
Чего хочет ваша фирма?	150
Какие фирмы эффективнее?	159
Любите ли вы свою фирму?	160
Глава 2. Босс (выжимки из истории и психологии лидерства).....	162
Зачем нужен начальник, необходим ли он лично вам и как к нему относиться?.....	164
Нужно ли ругать начальника и хочется ли этого вам?	169
Строгий или добрый начальник вам нужен?	170

Что оказывает влияние на выбор стиля.....	172
Глава 3. Сотрудники (офисный планктон)	174
Как сделать, чтобы сотрудники работали (мини-курс экономической психологии).....	174
Темперамент — на службу производству (прикладные азы психологии личности).....	181
Тимбилдинг (организационная социология на пальцах)	191
Офисная дедовщина («отцы и дети» — служебный вариант проблемы)	197
Планирование (планирование непланируемого)	202
Глава 4. Офис и 10 заповедей (аксиомы офисного общения)	208
1. Планируй	211
2. Будь готов™	212
3. Укрепляй вертикаль власти	213
4. Будь определенным	215
5. Действуй своевременно	216
6. Разрешай конфликты оперативно.....	216
7. Ищи свой путь	217
8. Рискуй.....	218
9. Пиарься	219
10. Оптимизируй затраты времени	220
11. Не будь слугой двух господ.....	221
12. Не заставляй ждать.....	221
13. Не будь трудоголиком	222
14. Не наглей	223
15. Не зарывайся.....	224
16. Не упрямясь.....	225
17. Не парься.....	225
18. Кадры решают все.....	226
19. Доверяй сотрудникам.....	227

20. Учи, учи и учи.....	227
21. Вдохновляй.....	228
22. Делись славой.....	228
23. Не сдавай своих.....	229
24. Берегись сикофантов.....	230
25. Понимай перспективу.....	230
ПРИЛОЖЕНИЯ (СЛОВАРИ И СТАНДАРТЫ ПЕРЕПИСКИ)	232
Приложение 1. Словарь сокращений.....	232
Приложение 2. Офисный словарный минимум (пузыри офисного планктона).....	253
Приложение 3. Словарь деловой терминологии (большой и серьезный, ага!).....	285
Приложение 4. Личное и общедоступное (об информации на рабочих компьютерах)	355
К вопросу о личных фотографиях на рабочих компьютерах.....	355
Приложение 5. Образцы деловых писем.....	356
Обычные письма.....	357
Электронные письма.....	364
Приложение 6. Как получить визу (рекомендации полезные, но визу не гарантирующие).....	371