

Федеральное агентство по образованию  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой РФ

\_\_\_\_\_ Е.А.Оглезнева

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2007г.

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

для специальности 031001 – «Филология»

Составитель: Н.В.Лагута

Благовещенск

2007

*Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
филологического факультета  
Амурского государственного  
университета*

*Лагута Н.В. (составитель)*

**Деловой этикет.** Учебно-методический комплекс для студентов, обучающихся по специальности 031001 Филология. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 24 с.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деловой этикет» предназначен для студентов филологического факультета, обучающихся по специальности 031001 – филология. Комплекс содержит программу дисциплины, развернутые планы практических занятий курса, задания для аудиторной и самостоятельной работы, вопросы к зачету, список основной и дополнительной литературы по теме дисциплины.

## Цели и задачи дисциплины

Нормы нравственности, сложившиеся между людьми как в общественной, так и в семейной жизни, являются результатом многовекового процесса становления взаимоотношений. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные и семейные отношения, ибо мы не можем существовать, не считаясь друг с другом, не налагая на себя определенных ограничений. И здесь очень важная роль принадлежит этикету.

Этикет вообще – это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы обращений и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

В данном практическом курсе «Деловой этикет» на основе анализа и обобщения отечественных и зарубежных источников излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы в области повышения уровня делового общения.

Анализируются основные правила и рекомендации, без знания и выполнения которых невозможно поддерживать репутацию делового человека.

Курс рассчитан на 37ч, из них 18ч. – аудиторных (8ч. – лекции, 10ч. – практические занятия). Итоговой формой контроля знаний является собеседование по предлагаемым к зачету темам и вопросам. Курс предназначен для студентов, обучающихся по специальности «Филология» и всех, кто интересуется проблемами делового общения.

## Содержание дисциплины и формы работы

№	Тема занятия	Кол-во часов			Форма практической работы
		лекции	Практ.зан.	Самост. работа	
1	Предмет и функции делового этикета. Его национальный характер.	2		2	
2	Этикет приветствия и представления. Общие правила. Конкретные формулы. Знакомство. Рекомендации.		2	2	Приветствие аудитории. Представление.
3	Визитные карточки. Надписи на визитных карточках. Порядок представления.	2		2	Составление и анализ визитных карточек.
4	Обстановка общения и этикетные формулы. Ты-и Вы-общение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений.	2		2	Моделирование примеров правильного и неправильного использования Вы- и Ты-общения в различных жанрах деловой речи. Составление обращений.
5	Церемонии и этикетные тексты. Формулы поздравления. Слова благодарности.		2	2	Составление поздравительного адреса.
6	Этикет официальных мероприятий. Виды и	2		2	Оформление приглашения на

	организация официальных приемов. Приглашения и их рассылка. Об одежде на приемах.				разные виды приемов.
7	Имидж и этикет. Одежда в деловой жизни. Повседневный костюм для официальных мероприятий. Одежда для мужчины. Одежда для женщины.		2	2	
8	Этикет делового телефонного разговора.		2	2	Моделирование ситуации «Деловой телефонный разговор».
9	Этикет делового письма. Требования к составлению служебных документов.		2	3	Составление служебных документов.

### **Темы для самостоятельного изучения.**

1. Национальные особенности этикета.
2. Невербальные средства общения.
3. Деловые встречи, собрания, совещания.
4. Презентации и публичные выступления.
5. Банкеты и приемы. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.
6. Интерьер офиса.

### **Лекционный курс.**

*Рекомендуемая литература*

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
2. Иванова-Лукьянова Г.Н. Культура устной речи: интонация, паузирование, логическое ударение, темп, ритм. – М,2003.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я.Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005.
4. Культура устной и письменной речи делового человека. – М.:Флинта,2002.
5. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2003.
6. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. – М.: Изд-во РИОР, 2005.

### ***Лекция №1***

Предмет и функции делового этикета. Его национальный характер.

*Литература:* [1: гл. 2, 5], [3: с. 316-322], [6: с. 104-111]

### ***Лекция №2***

Визитные карточки. Надписи на визитных карточках. Порядок представления.

*Литература:* [1: с.45-50], [3: с. 278-283]

### ***Лекция №3***

Обстановка общения и этикетные формулы. Ты-и Вы- общение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений.

*Литература:* [1: с. 333-392], [4: гл. 2]

### ***Лекция №4***

Этикет официальных мероприятий. Виды и организация официальных приемов. Приглашения и их рассылка. Об одежде на приемах.

*Литература:* [1: с. 258-333], [3: с. 305-316]

## **Планы практических занятий.**

### **Практическое занятие №1**

## *Этикет приветствия и представления*

### План

1. Определение приветствия. Разновидности приветствий. Основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
2. Ситуация знакомства в деловом общении. Основные правила представления.

### Литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. (соответствующий раздел).
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. С. 332-342.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс»,2003. С. 142-154
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 142-163.

### Практическое задание

1. Разыграйте ситуацию: вы устраиваетесь на работу в офис престижной фирмы (на предприятие), вам нужно встретиться и поговорить с представителем фирмы (директором предприятия). Какую форму приветствия вы выберете? Как представитесь? Что вы скажете о себе, чтобы получить работу в этой фирме? Что захочет узнать о вас представитель фирмы? Как вы ответите на вопросы: «Почему вы хотите работать именно у нас?», «Что вы умеете?»

Практическое занятие №2

*Церемонии и этикетные тексты*

## План

1. Этикетные действия: церемония, юбилей, презентация, открытие.
2. Этикетные тексты (речевые трафареты):
  - а) приветствие (по случаю встречи);
  - б) благодарность в адрес докладчика;
  - в) поздравление;
  - г) речь-благодарность вновь избранного лица;
  - д) речь в адрес вновь избранного;
  - е) пожелание;
  - ё) речи на проводах (на пенсию, в отставку).
3. Этикет деловых отношений:
  - а) поведение в общественных местах;
  - б) этикет деловых приемов;
  - в) особенности делового общения с иностранными партнерами;
  - г) искусство комплимента;
  - д) правила вручения подарков.

## Литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. (соответствующий раздел).
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. С. 332-342.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 298-329.

## Практическое задание

1. Прочитайте диалог. Выделите этикетные формулы. Какие правила соблюдены собеседниками, какие нарушены?
  - Здравствуйте.
  - Здравствуйте. Садитесь, пожалуйста, я Вас слушаю.

– Меня зовут Иванова Ольга Николаевна. Мы договаривались с Вами о встрече.

– Да-да Я помню. Вы хотите устроиться на работу на наше предприятие? Какова ваша специальность?

– Я инженер по компьютерам. Но последний год работала переводчиком в фирме «Антар».

– Значит, Вы имеете опыт работы по переводу специальной литературы?

– Да, я делала переводы для фирмы, в которой работала.

– Так, хорошо. Оставьте нам свой телефон, мы сообщим Вам о своем решении.

– Спасибо. Я бы хотела уточнить у Вас возможность брать работу на дом.

– Почему Вас интересует этот вопрос?

– Дело в том, что я учусь на курсах и мне было бы это очень удобно.

– Это несколько меняет дело. Но мы рассмотрим вашу кандидатуру и сообщим Вам результат.

– До свидания. Спасибо за то, что Вы нашли время поговорить со мной. Буду ждать Вашего звонка.

– До свидания.

## 2. Игра «Комплимент».

Преподаватель или учащиеся выбирают одного из учащихся, а затем по очереди адресуют ему комплименты, подмечая истинные его достоинства. Тот, кто не находит нужного комплимента, выбывает из игры.

*Например:*

- Лена – самая улыбчивая.
- У Лены самые длинные и красивые волосы.
- Лена лучше всех учится.
- Лена – хорошая подруга и т.д.

3. Упражнение «Вежливый отказ». Какие из перечисленных ниже речевых формул отказа вы считаете наиболее вежливыми, не обижающими собеседника?

Я не могу...

Нет...

Нет, не могу...

Нет, не получится...

Никак не могу...

К сожалению, я не могу...

К несчастью, я не могу...

Я не в силах это сделать.

Ни в коем случае...

Я бы с удовольствием, но не могу...

Мне бы хотелось..., но не могу...

На это я пойти не могу.

Извините, этого я сделать не могу...

Ни при каких обстоятельствах...

Об этом не может быть и речи.

Даже не заикайся об этом.

### Практическое занятие №3

#### *Имидж и этикет*

##### План

1. Сущность и основные характеристики имиджа делового человека. Имидж и этикет.
2. Одежда в деловой жизни. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
3. Внешний облик делового мужчины.
4. Этикет в одежде для деловых женщин.

##### Литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. (соответствующий раздел).

2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 274-295.

#### Практическое задание

1. Подготовьте краткий рассказ о том, как надо одеться, если вы хотите получить работу:

- программиста;
- секретаря начальника;
- воспитателя детского сада;
- продавца частного магазина;
- руководителя отдела в большой компании.

#### Практическое занятие №4

#### *Этикет телефонного делового разговора*

#### План

1. Деловые переговоры по телефону: общие правила общения, типичные темы, основные требования.
2. Структура телефонного разговора.
3. Этикет телефонных разговоров. Неудобные ситуации.
4. Разговор с автоответчиком.
5. Разговор по сотовому телефону.

#### Литература

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. С. 342-347.
2. Романов А.А.Грамматика деловых бесед. Тверь: «Фамилия», 1995. С.191-221.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс»,2003. С. 160-166.

4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 196-200.

### Практическое задание

1. Какие фразы в телефонных диалогах передают реакцию собеседников на речь друг друга? Какие фразы вы употребите в телефонном разговоре, если вам надо проявить внимание к чужой речи? Скажите, какой вопрос вы зададите, если вам покажется, что ваш собеседник недостаточно внимателен, немного рассеян?
2. Прочитайте выразительно вслух *«вредный совет»* Г.Остера:

Если вас по телефону

Обозвали дураком

И не стали ждать ответа,

Бросив трубку на рычаг,

Наберите быстро номер

Из любых случайных цифр

И тому, кто снимет трубку,

Сообщите – «сам дурак».

Какой закон общения обыгран в данном отрывке? Как нужно в действительности поступать в таком случае? Что требует этикет телефонного разговора? Назовите необходимые этикетные речевые формулы.

3. Какие правила телефонного общения, с которыми вы познакомились, были вам ранее не известны? Соблюдение каких правил представляют для вас наибольшую трудность?

4. Разыграйте завершение телефонного разговора в соответствии с правилами этикета.

Ваш собеседник говорит вам: - *Ну, кажется все.*

Ваша задача завершить разговор одним из следующих способов:

- Подведите итоги: *Да, кажется, мы все обсудили. У меня тоже все. Одним словом, ...*

- Поблагодарите за уделенное время, приятное общение: *Спасибо за уделенное мне время.*

*Знаю вашу занятость, не стану вас больше/более задерживать.*

- Выразите надежду на дальнейшие контакты: *Созвонимся. Когда можно будет связаться с вами? Когда мне ждать вашего звонка? Было приятно поговорить с вами. Надеюсь, скоро созвонимся.*
- Используйте формулы прощания: *До свидания. Всего самого доброго. Всего доброго. До встречи.*

## Практическое занятие №5

### *Этикет делового письма*

#### План

1. Понятие служебный документ.
2. Типы служебных документов:
  - а) документы для внутреннего пользования;
  - б) документы для внешнего пользования.
3. Текстовая форма служебных документов.
4. Типы и виды деловых писем. Структура и языковое оформление делового письма.

#### Литература

1. Русский язык и культура речи: Учеб. для вузов / Под ред. В.Д. Черняк. М.: Высш. шк., 2002. С. 435-467.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие для вузов, Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2001. С. 303-399.
3. Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. проф. В.И. Максимова. М.: Гардарики, 2003. С. 353-397.
4. Русский язык и культура речи: Практикум / Под ред. проф. В.И. Максимова. М.: Гардарики, 2000. С.124-139, 220-267.
5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. М., 2000 (соответствующий раздел).

6. Водина Н.С. и др. Культура устной и письменной речи делового человека. М., 2000 (соответствующий раздел).

## СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### *Правила составления деловых документов*

#### **АВТОБИОГРАФИЯ**

Автобиография – это документ, представляющий человека. В автобиографии кратко перечисляются основные события жизни человека в их временной последовательности. Автобиография нужна при поступлении на работу и учебу.

Слово *автобиография* пишется в верхней части листа посередине.

Обычно в автобиографии указываются:

фамилия, имя, отчество (полностью); начинается автобиография так: Я, Семенов Игорь Петрович,....

дата и точное место рождения;

образование (где учился, когда и какое учебное заведение окончил);

трудовая деятельность, включая службу в армии;

краткие сведения о родителях, братьях, сестрах;

краткие сведения о семейном положении (женат, холост, замужем, не замужем; дети);

дата;

подпись.

Следует помнить, что автобиография пишется от руки в одном экземпляре; она не заверяется никаким должностным лицом. В автобиографии недопустимы самооценки.

#### **ХАРАКТЕРИСТИКА**

Характеристика дает общее представление о человеке и содержит отзыв о чьей-либо учебной, трудовой, общественной деятельности.

В «шапке» характеристики указываются фамилия, имя, отчество, должность, место работы или учебы характеризуемого. Следует помнить, что литературной норме соответствует родительный падеж: «характеристика кого».

Дальнейшее содержание зависит от цели ее составления. Если характеристика нужна для перевода сотрудника на руководящую должность, то оцениваются его организаторские способности, уровень профессиональной подготовки. Если, например, характеристика дается для поступления в аспирантуру, то в ней следует отметить исследовательские интересы характеризуемого, оценить его научную работу. Если это характеристика для милиции, то, в первую очередь, следует отметить продолжительность работы на одном месте, поощрения по работе (кем, за что), взыскания (кем, за что), отношение к работе, участие в общественной жизни, какими сведениями располагает предприятие о поведении в быту и т.д.

В конце характеристики указывается цель выдачи характеристики, например: Характеристика выдана для предоставления в райвоенкомат.

В отличие от автобиографии характеристика печатается и заверяется руководителем учреждения. На его подпись ставится печать.

### **ЗАЯВЛЕНИЕ**

Заявление – это документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу. Это один из самых распространенных типов деловых бумаг. Заявление пишется обычно от руки в одном экземпляре. Правда, всегда лучше оставлять себе копию заявления, чтобы знать, когда и о чем вы просили и кого.

Наименование адресата помещается традиционно в правой трети листа. Если адресат – должностное лицо, то следует указать его должность, фамилию и инициалы в дательное падеже (Директору...). Если адресат - учреждение, то по нормам литературного языка его наименование необходимо писать в винительном падеже с предлогом «В» (В бухгалтерию...). Однако в канцелярской практике встречается и именительный падеж.

Под наименованием, адресата помещается наименование заявителя в форме родительного падежа без предлога с указанием должности, фамилии, имени, отчества полностью (например, Иванова Петра Ивановича).

Если заявитель – постороннее лицо для данной организации, то вместо должности указывается его домашний адрес (... проживающий по адресу...).

После наименования адресата и заявителя перед словом «заявление» не ставятся никаких знаков.

Слово «заявление» пишется посередине страницы и после него ставится точка.

Текст просьбы пишется с красной строки и обосновывается. Существует два варианта построения основного текста: а) прямое изложение просьбы плюс ее обоснование, (например: *Прошу вас разрешить мне ... в связи с...*); б) обоснование просьбы плюс изложение просьбы (*В связи с ... прошу разрешить мне ...*). Если к заявлению прилагаются документы, они перечисляются в тексте отдельным абзацем (после слов: *К заявлению прилагаются ...*).

В конце заявления указывается дата подачи заявления (слева) и подпись заявителя (справа).

#### **Образец заявления**

Декану филологического факультета

Лейфа И.И.

студента 490 группы

Иванова Сергея

заявление.

Прошу разрешить мне досрочную сдачу экзаменов за III семестр в связи с отъездом на лечение.

16 декабря 2003 г.

Иванов С.Н.

#### **ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА**

Докладная записка представляет собой обращение сотрудника (студента, школьника и т.п.) к руководителю учреждения, организации с целью сообщить (предложить) что-либо.

Оформление докладной записки такое же, как и заявления. Однако вместо слова «ЗАЯВЛЕНИЕ» ставятся слова «ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА». Докладная записка обычно начинается со слов: «Довожу до вашего сведения...».

Помимо информационной части докладная записка может содержать заключительную часть с высказыванием предложения, просьбы.

## **ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Под объяснительной запиской понимают несколько деловых писем разного вида. Во-первых, объяснительной запиской называют документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта). Однако чаще объяснительной запиской называют сообщение, представляемое вышестоящему должностному лицу, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие и т.п. Помимо «шапки», названия документа, даты и подписи объяснительная записка содержит как бы две части: сообщение о факте, происшествии и т.п. и объяснение причин происшедшего. Указанные части связывают при помощи слов и выражений: *в связи с тем, что..., в связи с ..., так как..., потому что..., поскольку..., по причине....*

## **РАСПИСКА**

Расписка составляется в подтверждение передачи материальных ценностей их получателем. Она включает наименование документа: РАСПИСКА, фамилию, имя, отчество, должность получателя, фамилию и инициалы передающего (или название передающей организации), наименование полученного с точным указанием количества, срок, на который передаются материальные ценности, основание передачи (на основании какого документа, распоряжения получены ценности), подпись получателя, дату. Если передается крупная сумма денег, то рядом с подписью указывается адрес, серия и номер паспорта получателя.

## **ДОВЕРЕННОСТЬ**

Доверенность – это документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя (получение денег или других материальных ценностей, ведение дела и др.). В доверенности указывается:

1. Кто доверяет (фамилия, имя, отчество в именительном падеже).
2. Кому доверяет (фамилия, имя, отчество в дательном падеже).
3. Что доверяет (например, получить заработную плату, за какой период и где).

4.Дата выдачи.

5.Подпись выдавшего доверенность.

6.Заверение подписи ответственным лицом учреждения.

7.Печать учреждения.

На практике, особенно если речь идет о получении крупной суммы денег, требуют указать также серию и номер паспорта получателя; это указывается после его фамилии, имени, отчества (паспорт серия № ....).

### ***Примеры написания отдельных деловых писем и других документов***

#### **Образец письма,**

#### **посылаемого вместе с послужным списком**

Руководителю АО «Российская мебель»

Москва, ул. Тверская 25

ген. дир. Иванову И.И.

22 января 2002 г.

*Уважаемый Иван Иванович,*

прошу рассмотреть мою кандидатуру на должность секретаря-референта.

Мне 25 лет, имею высшее образование, знаю делопроизводство, оргтехнику, деловой этикет, деловой английский язык. Владею навыками работы на компьютере (Windows, Excel, Power Point, data bases), печатаю со скоростью 180 уд./ мин.

Я закончила экономический факультет МАИ, курсы секретарей-референтов и английского языка.

Была бы рада получить приглашение на собеседование, чтобы при личной встрече обосновать свои возможности приносить организации значительную пользу благодаря своей квалификации и высокой заинтересованности в работе.

Приложение: резюме на русском и английском языках (на 2 листа каждое).

С уважением

Н.А. Петрова

Адрес: Москва, 101500

Ул. Степная, д.9., кв. 110

Телефон: (095) 111-11-11

**Образец резюме**

**Петрова Наталья Андреевна**

**Адрес:** Москва, 101500, ул. Степная, д.9, кв. 110

**Телефон:** (095) 111-11-11

**Дата и место рождения:** 01.01.1975 г.  
Гражданство Российской Федерации

**Семейное положение:** Замужем, имею сына трех лет

**Цель:** Получение должности секретаря-референта

**Квалификация:** Квалифицированный секретарь-референт с высшим образованием, свободным знанием делового английского языка и компьютера

**Образование:**

1994 – 1999	Московский авиационный институт, экономический факультет, диплом инженера-экономиста
2000 – 2002	Курсы английского языка (2 года)
2001	Курсы секретарей-референтов (6 мес.)

**Опыт работы:** Механический завод,  
экономический отдел, экономист

**Дополнительные сведения:** Имею водительские права категории В  
Увлекаюсь выращиванием цветов

Общительна, энергична, собранна и целеустремленна

22 января 2002 года

**Образец письма-отказа**

*Дорогая г-жа Петрова Н.А.*

Всем нам было очень приятно познакомиться с Вами на минувшей неделе. Глубокое впечатление произвели на нас Ваше умение прекрасно ориентироваться в сложных профессиональных проблемах, Ваша образованность, прекрасные деловые и личные качества.

Нелегко Вам отказывать, но мы все-таки остановились на претенденте, чей опыт работы наиболее соответствует специфике производства нашей организации.

Желаем Вам удачи во всех Ваших делах.

С уважением,

Иванов Иван Иванович  
Ген. директор  
АО «Российская мебель»

**Практическое задание.**

1. Отредактируйте следующий документ:

**АВТОБИОГРАФИЯ**

Я, ЛЕПЕНДИН М.Е., родился 14 мая 1971 г. в г. Москве. С 1978 года по 1988 год учился в средней школе и окончил десять классов. С 1989 года работаю на стройках г. Москвы. Имею 3 разряд. В 1993 году окончил вечерний техникум. С 1994 г. назначен бригадиром каменщиков. Работу свою люблю.

К автобиографии прилагаю характеристику.

Лелендин Михаил.

20 сентября 1995 г.

2. Прочитайте следующий отрывок из автобиографии и объясните пунктуацию:

Мой отец, Лепендин Егор Иванович, работает прорабом в СМУ-1. Мать, Лепендина Вера Семеновна, - повар столовой № 6.

3. Выберите правильный вариант начала автобиографии. Объясните свой выбор.

1) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в Воронежской области в 1961 году.

2) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в селе Андреевка Нижнедевицкого района Воронежской области 15 февраля 1961 года.

4. Напишите автобиографию.

5. Напишите доверенность вашему другу (подруге) на получение денег.

6. Напишите заявление:

а) о принятии вас на работу (решите, где бы вы хотели работать);

б) об оказании вам материальной помощи (в связи с чем?);

в) о предоставлении академического отпуска по состоянию здоровья.

### **Вопросы к зачету.**

1. Дайте определение понятию "этикет".

2. Какие виды речевого этикета вам известны?

3. Каков общий принцип использования этикетных средств?

4. Что доказывает, что этикет — явление национальное?

5. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?

6. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?

7. Какова дистанция официального общения?

8. Охарактеризуйте тональность официального общения.

9. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата ?

10. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

11. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?

12. Является ли обращение "господин — господа" универсальным?

13. Что включает в себя понятие "этикетный текст" ?

14. Что такое церемония и каковы особенности проведения торжеств с точки зрения использования этикетных текстов?

15. Почему умение произнести тост считалось обязательным речевым навыком для светского человека?
16. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
17. Что такое визитная карточка? Какие виды визитных карточек вы знаете? Надписи на визитных карточках.
18. Этикет официальных мероприятий. Виды приемов, их организация.
19. Оформление приглашений и их рассылка.
20. Каковы особенности раскладки гостей за столом на официальных приемах?
21. Расскажите об одежде на приемах.
22. Этикет в одежде для деловых мужчин.
23. Этикет в одежде для деловых женщин.
24. Какова специфика выбора тем обсуждения в официально-деловой речи и светской беседе?
25. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.
26. Какие функции выполняют этикетные средства в телефонном диалогическом общении?

### **Учебно-методические материалы по дисциплине**

#### **Основная литература.**

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
2. Иванова-Лукиянова Г.Н. Культура устной речи: интонация, паузирование, логическое ударение, темп, ритм. – М,2003.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я.Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005.
4. Культура устной и письменной речи делового человека. – М.:Флинта,2002.
5. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2003.

6. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. – М.: Изд-во РИОР, 2005.

Дополнительная литература.

1. Гольдин В.Е. Речь и этикет. – М., Просвещение, 1983.
2. Колесов В.В. Культура речи – культура поведения. – Л.: Лениздат, 1988.
3. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. – М, 2000.
4. Культура русской речи /Под ред. Л.К.Граудиной и Е.Н.Ширяева. – М., 1998.
5. Скворцов Л.И. Язык, общение и культура // Русский язык в школе. - №1, 1994.
6. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет //Русский язык в школе - №5, 1993.
7. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М.:Высшая школа, 1989.

## СОДЕРЖАНИЕ

Цели и задачи дисциплины.....	3
Содержание дисциплины и формы работы.....	4
Темы для самостоятельного изучения.....	5
Лекционный курс.....	6
Планы практических занятий.....	7
Справочные материалы.....	14
Вопросы к зачету.....	21
Учебно-методические материалы по курсу.....	22