

Федеральное агентство по образованию

Сочинский государственный университет туризма и курортного дела

Филиал Сочинского государственного университета туризма и курортного дела в  
г. Нижний Новгород

Кафедра общественных наук

**Струнина Е.Н.**

## **ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

Методическое пособие  
для студентов всех форм обучения  
факультета «Менеджмент»

Нижний Новгород  
2009

ББК  
С

Струнина, Е.Н. Деловой этикет: методическое пособие для студентов всех форм обучения факультета «Менеджмент» / Е.Н. Струнина. – Н.Новгород, 2009. – 30 с.

Методическое пособие предназначено для студентов факультета «Менеджмента». Оно включает в себя учебно-тематический план курса, планы семинарских занятий, тематику контрольных работ и рефератов, вопросы к зачету, контрольные вопросы для самостоятельной работы, список литературы к курсу.

Печатается по рекомендации Учебно-методического совета и решению Ученого совета филиала СГУТ и КД в г.Н.Новгород.

© типография ..., 2009

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Учебно-тематический план курса.....	5
Содержание курса.....	6
Планы семинарских занятий.....	12
Тематика рефератов и контрольных работ.....	24
Вопросы к зачету.....	26
Литература к курсу.....	29

## ВВЕДЕНИЕ

Данное пособие предназначено для студентов, изучающих дисциплину «Деловой этикет». Оно поможет получить представление об особенностях делового этикета, его основных элементах, познакомиться с характерными национальными чертами делового общения. Изучение курса дает возможность овладеть специфическими особенностями профессионального сотрудничества и взаимодействия с разным кругом людей, поднять общекультурный уровень студентов, повысить стремление к саморазвитию, к самостоятельному знакомству с материалом, который не был подробно рассмотрен на занятиях.

Деятельность делового человека связана с многочисленными правилами, среди которых важное место занимают правила общения с окружающими людьми, организациями, общественностью, поэтому необходимы твердые знания делового этикета, особенно при желании установить контакты с зарубежными партнерами. Свободное владение ими поможет избежать многих проблем, напряженных моментов и является показателем высокого уровня культуры управления и профессионализма делового человека.

Данный курс носит комплексный характер и тесно взаимосвязан с дисциплинами «Социология и психология управления», «Культурология», «Этика и культура управления».

**Целью** его изучения является освоение основных элементов, норм, правил делового этикета, знакомство с историей возникновения и развития данного культурного феномена, рассмотрение национальных особенностей делового общения.

В качестве основных **задач** можно выделить следующие:

- выработать у студентов навыки нравственного поведения в трудовом коллективе, общественных местах;
- развить мышление, необходимое для объективной оценки как своего поведения, так и поведения других людей;
- определить пути совершенствования коммуникативных умений;
- помочь в выработке оптимальной модели поведения в различных ситуациях;
- дать студентам знания и практические навыки, необходимые для делового общения и в работе с клиентами;
- повысить общую культуру будущих специалистов.

По окончании изучения курса студент должен **знать** элементы делового этикета, основные этапы становления этикетных норм и правил, современные требования делового этикета, **понимать** этические основы этикетного поведения в процессе профессиональной деятельности и в повседневной жизни, **владеть** методами выбора оптимальной модели поведения в различных ситуациях, **уметь** использовать знания делового этикета в практической работе, самостоятельно осваивать необходимые для профессиональной деятельности правила поведения.

## УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

№	Тема	Менеджмент								
		Очная ФО			Заочная ФО			Очно-заочная ФО		
		Л	С	СР	Л	С	СР	Л	С	СР
1	Становление и развитие этикетных норм. Основные виды этикета	2		2	1		4	2		4
2	Этикетные нормы поведения в общественных местах		2	2		2	2			4
3	Внешний облик делового человека		2	2			6	2		2
4	Визитная карточка		2	2			4			4
5	Деловая риторика	2		4			4			4
6	Этикетные правила проведения переговоров	2		2			4			4
7	Этикетные правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания, собеседования	2	1	2	2		2	2		2
8	Дипломатический протокол	2		2	2		2	2		2
9	Национальный этикет в деловом общении	1	2	2			6			4
10	Культура невербального общения и деловой этикет	2		2			6			6
11	Этикет коммуникаций		2	4	1		2	2		4
12	Подарки		2	2			4			4
13	Застольный этикет	2	2	2			6			6
	ВСЕГО:	15	15	30	6	2	52	10		50
		60			60			60		

Итоговая форма контроля:

очная форма обучения – зачет

очно-заочная форма обучения – зачет

заочная форма обучения – контрольная работа, зачет

## **СОДЕРЖАНИЕ КУРСА**

### **Тема №1. «Становление и развитие этикетных норм. Основные виды этикета»**

Понятие «этикет». Взаимосвязь этики и этикета. Сходство и различие понятий. Виды этикета: придворный, воинский, дипломатический, общегражданский. Принципы делового этикета. Его значение в практической деятельности делового человека.

История становления этикетных норм. Правила поведения древних египтян. Древнегреческий этикет как международный эталон. Нормы поведения в Средневековье. Трактат Педро Альфонсо «Дисциплина клерикалис». Требования придворного этикета короля Людовика XIV.

Русские своды правил поведения. «Домострой» как законодатель норм русского этикета. Первые русские печатные пособия по этикету. «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению». Влияние французского и английского этикета на русские нормы поведения в XIX веке. Этические основы требований современного этикета.

### **Тема №2. «Этические нормы поведения в общественных местах»**

Правила поведения на улице. Особенности поведения в общественном транспорте: трамвае, троллейбусе, автобусе, метро. Нормы этикета для пассажиров и водителей такси. Этикетные требования, предъявляемые к пассажирам поезда и самолета.

Правила поведения для проживающих в гостинице. Нормы этикета, определяющие стиль общения между гостем и персоналом гостиницы. Особенности поведения в театре, кинотеатре, концертном зале, музее, выставочном зале.

Правила поведения в государственных и негосударственных административных учреждениях. Этикетные нормы приветствия и вхождения в контакт со служащими учреждений. Этические требования к характеру общения между посетителем и должностным лицом.

### **Тема №3. «Внешний облик делового человека»**

Понятие «имидж». Свойства имиджа. Его составляющие. Имидж как результат правильного выбора модели поведения. Общие требования к внешнему виду делового человека.

Внешний облик деловой женщины. Требования, предъявляемые к женскому деловому костюму. Виды деловых костюмов. Одежда для дневных и вечерних приемов. Особенности подбора обуви, косметики, аксессуаров.

Мужской деловой костюм. Виды костюмов. Особенности подбора рубашки и галстука к мужскому деловому костюму. Основные требования, предъявляемые к мужскому головному убору, шарфу, перчаткам. Выбор аксессуаров.

### **Тема №4. «Визитная карточка»**

Понятие «визитная карточка». История возникновения визитных карточек. Первые визитные карточки во Франции. Появление визитных карточек в России. Основные функции визитных карточек.

Виды визитных карточек при выполнении представительской функции: карточка для специальных и представительских целей, стандартная деловая карточка, карточка фирмы, визитная карточка для неофициального общения, «семейная карточка». Особенности составления каждого вида карточек.

Оформление визитных карточек. Трактовка символов, проставляемых на визитной карточке.

Этикетные нормы вручения визитных карточек. Правила обмена визитными карточками во время первой личной встречи с деловыми партнерами.

### **Тема №5. «Деловая риторика»**

Деловая риторика как часть общей теории красноречия. Значение деловой риторики в процессе профессиональной деятельности. Факторы, влияющие на действенность сообщения.

Характеристика основных принципов речевого воздействия: доступности, ассоциативности, сенсорности, экспрессивности, интенсивности. Коммуникативные эффекты. Эффект визуального воздействия, эффект первых фраз, эффект художественной выразительности, эффект интонации и паузы. Характеристика основных составляющих речевого поведения. Языковые средства, составляющие «образность речи».

Правила подготовки публичного выступления. Основные этапы его подготовки. Приемы предварительной отработки навыков риторики. Составление структуры доклада на этапе непосредственной подготовки к публичному выступлению. Правила изучения навыков поведения во время выступления.

### **Тема №6. «Этикетные правила проведения переговоров»**

Сущность и функции переговорного процесса. Общие этикетные правила подготовки и проведения переговоров. Основные типы ведения переговоров: мягкий, жесткий, принципиальный, их характеристика.



Стадии переговорного процесса. Основные моменты этапа подготовки переговоров. Влияние данного этапа на ход переговоров. Требования, предъявляемые к основному этапу проведения переговоров. Характеристика стадии достижения согласия.

Ведущие методы ведения переговоров. Вариационный метод. Условия его применения. Метод интеграции, оценивающий проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей. Метод уравнивания. Способы его использования. Характерные особенности компромиссного метода.

### **Тема №7. «Этикетные правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания, собеседования»**

Деловая беседа. Сходство и различие понятий «деловая беседа» и «переговоры». Структура деловой беседы. Функции деловой беседы. Основные этапы ее подготовки и проведения.

Функции служебного совещания. Виды совещаний по целевой направленности. Характеристика специфики оперативного, инструктивного, проблемного совещания. Разработка повестки дня, регламента совещания. Этикетные требования к проведению совещания. Роль ведущего.

Собеседование как ведущий метод отбора кадров. Составление плана проведения собеседования. Основные этикетные нормы проведения собеседования для интервьюера. Требования этикета, предъявляемые к кандидату.

### **Тема №8. «Дипломатический протокол»**

Сущность дипломатического протокола. Дипломатический прием как одна из самых распространенных форм внешнеполитической деятельности.

Виды дипломатических приемов. Приемы дневные и вечерние, с рассадкой и без рассадки за столом.

Правила подготовки приема. Основные этапы подготовительной работы. Особенности составления списка приглашенных и оформление приглашений. Разработка плана рассадки за столом.

Общие этикетные нормы поведения на приеме. Требования, предъявляемые к приветствиям и обращениям на приеме. Правила знакомства и представления. Подготовка и произнесение тостов и речей на приеме.

### **Тема №9. «Национальный этикет в деловом общении»**

Этикетные правила подготовки и проведения встречи иностранной делегации. Определение цели и даты визита. Разработка программы пребывания делегации. Внутренняя и внешняя программа пребывания. Встреча делегации. Значение визита вежливости.

Национальные особенности американского стиля делового общения. Американский стиль ведения переговоров. Традиции английского делового этикета. Характерные черты немецкой деловой культуры. Отличительные особенности французского, итальянского стиля делового общения.

Влияние традиций на японский и китайский стиль ведения переговоров. Его характерные особенности. Влияние религии на требования делового этикета у мусульман.

### **Тема №10. «Культура невербального общения и деловой этикет»**

Сущность и функции невербальной коммуникации. Ее составляющие. Кинесические средства. Классификации жестов. Особенности мимики, походки как кинесических средств. Окулесика. Виды взглядов.

Просодические и экстралингвистические явления. Составляющие просодики. Характеристика экстралингвистических явлений. Такесические явления. Виды такесических явлений.

Проксемика как наука о пространстве коммуникаций. Выделение основных зон общения. Факторы, влияющие на расстояние между людьми в процессе общения. Взаимная ориентация собеседников в процессе общения в условиях рабочего кабинета.

### **Тема №11. «Этикет коммуникаций»**

Виды комуникаций. Электронная почта как ведущий вид делового общения. Правила пользования электронной почтой. Требования к оформлению электронных сообщений. Правила получения и отправления информации.

Телефонный разговор, его специфика. Типы телефонных переговоров. Особенности служебного телефонного разговора. Правила ведения общения для инициатора разговора. Этикетные нормы для сотрудника, отвечающего на звонок. Телефограмма как особый вид делового общения. Правила составления и передачи телефонограмм.

Деловые письма. Виды деловых писем. Требования, предъявляемые к составлению писем. Форма и содержание деловых писем. Особенности оформления деловых писем.

### **Тема №12. «Подарки»**

Понятия «подарок» и «сувенир», сходство и различия. Система отношений в дарении. События и даты, к которым приурочивается дарение подарка. Выбор подарков для иностранных партнеров. Национальные особенности выбора подарков.

Разновидности подарков. «Массовые» и индивидуальные подарки. Виды подарков для организаций. Подбор подарка для конкретного человека. Особенности подарков для мужчин и для женщин. Характерные ошибки при подборе подарков.

Разновидности сувениров. Цветы как особый сувенир. Символический язык цветов. Этикетные нормы преподнесения подарков и сувениров. Правила этикета для получающих подарков.

### **Тема №13. «Застольный этикет»**

Виды деловых приемов. Характерные особенности приемов «бокал вина», «бокал шампанского». Меню завтрака. Особенности организации коктейлей и фуршетов. Сходство и различие этих приемов. Меню обеда, ужина.

Подготовка приема. Требования к оформлению стола. Этикетные нормы сервировки стола. Правила поведения за столом. Особенности употребления в пищу различных блюд и напитков.

Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Требования к обслуживанию данных банкетов. Отличительные черты банкета с полным обслуживанием. Особенности сервировки стола. Банкет с частичным обслуживанием. Этикетные правила смены блюд и приборов на банкетах.

### **ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

#### **Семинар №1. «Этические нормы поведения в общественных местах»**

1. Представление. Титулирование. Обращение. Приветствие.
2. Правила поведения на улице.
3. Нормы поведения в общественном транспорте.
4. Этикетные требования поведения в театре, кинотеатре, концертном зале, музее, выставочном зале, ресторане, гостинице.

5. Правила поведения в различных государственных и негосударственных административных учреждениях.
6. Общественное поведение в разных странах.

#### Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите основные требования к поведению на улице.
2. Каковы правила поведения в общественных местах?
3. Какие правила этикета следует соблюдать при посещении театра, кинотеатра, музея, концертного зала, картинной галереи?
4. Какими правилами стоит руководствоваться, находясь в поезде и самолете?
5. Охарактеризуйте особенности поведения в государственных и негосударственных административных учреждениях.
6. Составьте памятку о правилах поведения в театре (музее, концертном зале).
7. Какими правилами стоит руководствоваться, посещая другую страну?

#### Литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
2. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
4. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.
5. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007.

6. Ладатко, Л.В. Этика и культура управления: учебное пособие / Л.В.Ладатко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006.
7. Павлова, П.Г. Основы делового общения: учебное пособие / П.Г. Павлова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008.
8. Пиз, А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз . – СПб.: ИД Гутенберг, 2000.
9. Соловьев, Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2006.
10. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2000.

### **Семинар №2. «Внешний облик делового человека»**

1. Имидж. Свойства имиджа.
2. Общие требования к внешнему виду делового человека.
3. Одежда для повседневной работы, для приемов, торжественных случаев.
4. Требования к внешнему облику деловой женщины. Одежда, обувь, прическа, аксессуары.
5. Особенности внешнего облика делового мужчины. Правила выбора рубашки, галстука, головного убора, обуви.
6. Национальные особенности имиджа.

#### Вопросы для самоконтроля

1. Каковы сущность и основные характеристики имиджа делового человека?
2. Какие общие требования предъявляются к деловому костюму?
3. Укажите особенности внешнего облика деловой женщины.
4. Какими рекомендациями стоит руководствоваться мужчине при выборе делового костюма?
5. На что стоит обратить внимание при выборе аксессуаров?

6. Опишите примерный гардероб делового человека.
7. Какие особенности внешней обстановки накладывают отпечаток на облик делового человека?

#### Литература

1. Алехина, И.В. Имидж и этикет в бизнесе / И.В. Алехина. – М.: Дело, 2005.
2. Гемиш, А. По одежке все еще встречают / А. Гемиш // Отель. – 2008. - №3. – С.50-55.
3. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
4. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.
5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
6. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А.С. Ковальчук. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004.
7. Коробцева, Н.А. Истоки имиджа, или одежда женщины в азбуке общения / Н.А. Коробцева, Е.А. Петрова. – М.: Гном и Д, 2000.
8. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007.
9. Соловьев, Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2006.
10. Эйтвин, Г. Имидж современного мужчины / Г. Эйтвин, О. Бриди.- М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2000.

#### Семинар №3. «Визитная карточка»

1. История возникновения визитной карточки.
2. Виды визитных карточек.

3. Трактовка символов, проставляемых на визитной карточке.
4. Правила составления и оформления визитных карточек.
5. Визитная карточка для иностранных партнеров.
6. Правила вручения визитной карточки. Национальные особенности.  
Ответ на полученную визитную карточку.

#### Вопросы для самоконтроля

1. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
2. Какие рекомендации по оформлению визитной карточки вы знаете?
3. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?
4. Каким должен быть ответ на полученную визитную карточку?
5. Каковы правила вручения визитной карточки?
6. Разработайте визитную карточку для вашей должности в организации, которую вы занимаете или предполагаете занять.
7. Каковы национальные особенности вручения визитных карточек?

#### Литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
2. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
4. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.
5. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007.



6. Ладатко, Л.В. Этика и культура управления: учебное пособие / Л.В.Ладатко. – Ростов н/Д : Феникс, 2006.
7. Мангасарян, И. Бейджи. Профессиональный взгляд на вещи / И. Мангасарян // Отель. – 2007 - №2. – С.66-69.
8. Семенов, А.К. Этика менеджмента: учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – М.: Дашков и К, 2006.
9. Соловьев, Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2006.
10. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2000.

#### **Семинар № 4. «Этикетные правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания, собеседования»**

1. Сущность и функции деловой беседы.
2. Структура деловой беседы.
3. Виды совещаний.
4. Подготовка и проведение совещаний.
5. Этикетные правила для кандидата, проходящего собеседование.
6. Требования этикета, предъявляемые к интервьюеру.

#### Вопросы для самоконтроля

1. Каково соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры»?
2. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
3. Какими приемами должен владеть интервьюер при проведении собеседования?
4. Каковы правила этикета для кандидата, проходящего собеседование?
5. Какие существуют способы обеспечения деловой активности участников совещания?

6. Составьте примерный список вопросов для кандидата на вакантную должность.
7. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы?

#### Литература

1. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / Р.Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2004.
2. Громова, И.М. Деловое общение / И.М. Громова. – М.: Экономистъ, 2005.
3. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
4. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.
5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
6. Колтунова, М.В. Деловое общение: нормы, риторика, этикет: учебное пособие / М.В. Колтунова. – М.: Логос, 2005.
7. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.
8. Павлова, П.Г. Основы делового общения: учебное пособие / П.Г. Павлова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008.
9. Поваляева, М. А. Психология и этика делового общения / М.А. Поваляева. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006.
10. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2005.

## Семинар №5. «Национальный этикет в деловом общении»

1. Особенности подготовки и проведения встречи с иностранной делегацией.
2. Виды программ пребывания, их характеристика.
3. Особенности делового общения с американскими, немецкими, французскими, итальянскими партнерами.
4. Английские традиции и деловой этикет.
5. Влияние религии на деловое общение с мусульманами.
6. Китайский и японский стиль делового общения.

### Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
2. Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чем проявляется их влияние?
3. Перечислите основные этапы подготовки визита иностранной делегации.
4. Как особенности национального этикета проявляются в ходе переговорного процесса?
5. Каковы этические нормы деловых отношений в мусульманских странах?
6. Составьте примерную программу пребывания иностранной делегации.
7. Перечислите особенности делового этикета в западноевропейских странах.

### Литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
2. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.

3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
4. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.
5. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007.
6. Ладатко, Л.В. Этика и культура управления: учебное пособие / Л.В.Ладатко. – Ростов н/Д : Феникс, 2006.
7. Льюис, Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис. – М.: Дело, 2001.
8. Пиз, А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – СПб.: ИД Гутенберг, 2000.
9. Соловьев, Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2006.
10. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2000.

### **Семинар №6. Этикет коммуникаций»**

1. Этикетные правила пользования электронной почтой.
2. Требования этикета к ведению телефонных разговоров.
3. Виды деловых писем, их характеристика.
4. Правила составления и оформления деловых писем.
5. Телефонограмма, правила ее составления и передачи.
6. Этикетные правила пользования сотовым телефоном.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какова специфика пользования электронной почтой?
2. Перечислите этические правила ведения телефонного разговора.
3. В чем сходство и различие между очной деловой беседой и телефонным разговором?

4. Каковы особенности приема и передачи телефонограммы?
5. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
6. Составьте резюме.
7. Какие виды деловых писем вам известны?

#### Литература

1. Анодина, Н. Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления / Н.Н. Анодина. – М.: Омега-Л, 2006.
2. Деловая переписка: этика и правила // Деловой туризм. – 2006.- №2.- С.17-25.
3. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
4. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.
5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
6. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.
7. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007.
8. Ладатко, Л.В. Этика и культура управления: учебное пособие / Л.В.Ладатко. – Ростов н/Д : Феникс, 2006.
9. Паневчик, В.В. Деловое письмо / В.В. Паневчик. – Минск: Амалфея, 2000.
10. Поваляева, М.А. Психология и этика делового общения / М.А. Поваляева. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006.

## Семинар №7. «Подарки»

1. Подарок и сувенир. Сходство и различие понятий.
2. Разновидности подарков.
3. Разновидности сувениров.
4. Этикетные нормы вручения подарков и сувениров.
5. Правила этикета для получающих подарок.
6. Национальные особенности выбора подарка.

### Вопросы для самоконтроля

1. В каких случаях в деловом общении целесообразно вручать подарки?
2. Каковы национальные особенности вручения подарков?
3. Перечислите общие правила вручения подарков?
4. Какие группы подарков выделяют специалисты по этикету?
5. Чем подарок отличается от сувенира?
6. Составьте список возможных подарков для организации.
7. Каковы правила этикета для получающего подарок?

### Литература

1. Алехина, И.В. Имидж и этикет в бизнесе / И.В. Алехина. - М.: Дело, 2005.
2. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
3. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.
4. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
5. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.

6. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007.
7. Логинова, А.С. Этикет и культура поведения секретаря - референта / А.С. Логинова. – М., 2005.
8. Льюис, Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис. – М.: Дело, 2001.
9. Соловьев, Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2006.
10. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2000.

#### **Семинар №8. «Застольный этикет»**

1. Требования этикета к сервировке стола.
2. Этикетные нормы рассадки за столом.
3. Правила пользования столовыми приборами.
4. Нормы подачи и смены блюд.
5. Правила употребления в пищу различных напитков и блюд.
6. Национальные особенности застольного этикета.

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие правила сервировки стола вы знаете?
2. Какими требованиями этикета следует руководствоваться, находясь за столом?
3. Укажите характерные особенности банкетов с полным обслуживанием. Чем банкет с полным обслуживанием отличается от банкета с частичным обслуживанием?
4. Каковы особенности употребления в пищу различных блюд?
5. Какие правила выбора и подачи напитков вы знаете?
6. Составьте примерное меню обеда.
7. Каков порядок использования приборов за обедом?

## Литература

1. Алехина, И.В. Имидж и этикет в бизнесе / И.В. Алехина. - М.: Дело, 2005.
2. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
3. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008.
4. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА – М, 2009.
5. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.
6. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007.
7. Льюис, Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис. – М.: Дело, 2001.
8. Соловьев, Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2006.
9. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2000.
10. Этикет и сервировка стола / автор-сост. О.И. Кияткина. – М.: АСТ; Минск: Харвест, 2002.



## ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Американский деловой этикет.
2. Этикетные правила вынесения взысканий и поощрений.
3. Виды этикета.
4. Визитная карточка в деловом общении.
5. Этикетные правила ведения делового спора.
6. Деловой этикет и основные стили руководства.
7. Деловой этикет и протокол при взаимодействии с иностранными делегациями.
8. Деловой этикет исламских стран.
9. Западноевропейский деловой этикет.
10. Застольный этикет.
11. Имидж делового мужчины.
12. Имидж деловой женщины.
13. Имидж и его составляющие: манера поведения, речь, одежда, внешность, выразительность голоса, мимика и жесты.
14. Неофициальная деловая встреча: этикетные правила организации и проведения.
15. Виды деловых документов, требования к их оформлению.
16. Основные средства делового общения.
17. Основы полемического мастерства в деловых контактах.
18. Официальные приемы: виды и формы.
19. Поведение в общественном транспорте.
20. Поведение в офисе.
21. Поведение на улице.
22. Подарки: этикетные правила вручения.
23. Приветствия, обращения, представления.
24. Приемы ораторского искусства в деловом общении.
25. Распорядительная информация и правила ее выдачи.
26. Речевой этикет в деловом общении.

27. Этикетные правила сервировки стола.
28. Служебные телефон: основные правила пользования.
29. Современный дипломатический протокол.
30. Невербальные средства коммуникации.
31. Телефонный разговор: если звонят вам.
32. Телефонный разговор: если звоните вы.
33. Этикет взаимоотношений внутри коллектива.
34. Этикетные правила проведения деловой беседы.
35. Этикет деловой переписки.
36. Этикет как явление культуры.
37. Этикет отношений между руководителем и подчиненным.
38. Этикетные нормы проведения официальной деловой встречи.
39. Этикетные правила и нормы в работе руководителя.
40. Этикетные правила и нормы в работе секретаря.
41. Этикетные правила и нормы поведения в гостиницах.
42. Этикетные правила и нормы поведения в театрах, музеях, концертных залах.
43. Этикетные правила поведения в ресторанах, кафе, барах.
44. Этикетные правила проведения переговоров.
45. Этикетные правила проведения совещаний.
46. Японский и китайский деловой этикет.

## ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Соотношение понятий этика и этикет. Этикет как явление культуры.
2. Основные этапы становления и развития этикетных норм поведения.
3. Виды этикета.
4. Основные функции современного делового этикета.
5. Ведущие принципы делового этикета.
6. Этикетные правила вручения подарков.
7. Взаимосвязь стилей руководства с принципами делового этикета.
8. Этикетные нормы выдачи распорядительной информации.
9. Этикетные нормы вынесения взысканий.
10. Этикетные нормы вынесения поощрений.
11. Этикетные правила деятельности руководителя.
12. Этикетные нормы взаимоотношений внутри коллектива.
13. Невербальные средства делового общения.
14. Деловая риторика. Особенности подготовки публичных выступлений.
15. Этикетные правила подготовки и проведения совещаний.
16. Поведение на улице и в общественном транспорте.
17. Правила поведения в общественных местах.
18. Правила поведения в административных учреждениях.
19. Особенности внешнего вида деловой женщины.
20. Требования к внешнему виду делового мужчины.
21. Национальные особенности делового этикета.
22. Этикетные правила ведения телефонных разговоров.
23. Правила пользования служебным телефоном.
24. Визитная карточка и ее использование.
25. Этикетные правила подготовки и проведения официальной деловой встречи.
26. Дипломатический протокол и этикет.

27. Этикетные правила организации и проведения неофициальной деловой встречи.
28. Этикетные правила проведения собеседования.
29. Этикетные нормы проведения переговоров.
30. Этикетные правила подготовки и проведения деловой беседы.
31. Виды и формы официальных приемов.
32. Современный застольный этикет.
33. Культура делового спора.
34. Особенности подготовки и встречи иностранной делегации.
35. Правила ведения деловой переписки. Виды деловых писем.
36. Требования к составлению служебных документов.

## ЛИТЕРАТУРА К КУРСУ

### ОСНОВНАЯ

1. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В.Г. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 424 с.

### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

1. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 431 с.
2. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А.С. Ковальчук. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004. – 256 с.

### РЕКОМЕНДУЕМАЯ

1. Алехина, И.В. Имидж и этикет в бизнесе / И.В. Алехина. - М.: Дело, 2005. –112 с.
2. Анодина, Н. Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления / Н.Н. Анодина. – М.: Омега-Л, 2006. – 112 с.
3. Арнаутова, Ю.Е. Средневековые истоки современной корпоративной культуры / Ю.Е. Арнаутова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2008. – январь-февраль (№1). – С.119-124.
4. Афанасьев, И. Деловой этикет / И. Афанасьев. – М.: ВИРА-Р, 2002. – 352 с.
5. Бизнес-этика / автор-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2007. – 498 с.
6. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / Р.Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
7. Гемиш, А. По одежке все еще встречают / А. Гемиш // Отель. – 2008. - №3. – С.50-55.
8. Громова, И.М. Деловое общение / И.М. Громова. – М.: Экономистъ, 2005. – 134 с.

9. Деловая переписка: этика и правила // Деловой туризм. – 2006.- №2.- С.17-25.
10. Дубровин, И.А. Поведение потребителей: учебное пособие / И.А. Дубровин. - М.: Дашков и К, 2008. – 280 с.
11. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2008. – 400 с.
12. Колтунова, М.В. Деловое общение: нормы, риторика, этикет: учебное пособие / М.В. Колтунова. – М.: Логос, 2005. – 312 с.
13. Кондаленко, Л.К. Культура этикета: учебное пособие / Л.К. Кондаленко. – Мн.: Белорусская наука, 2002. – 293 с.
14. Коробцева, Н.А. Истоки имиджа, или одежда женщины в азбуке общения / Н.А. Коробцева, Е.А. Петрова. – М.: Гном и Д, 2000. – 192 с.
15. Кузнецов, И.Н. Корпоративная этика: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – Минск: Изд-во деловой литературы, 2003. – 480 с.
16. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 251 с.
17. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет от «А» до «Я» / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа – Пресс, 2007. – 344 с.
18. Ладатко, Л.В. Этика и культура управления: учебное пособие / Л.В. Ладатко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 317 с.
19. Логинова, А.С. Этикет и культура поведения секретаря - референта / А.С. Логинова. – М., 2005. – 136 с.
20. Льюис, Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис. – М.: Дело, 2001. – 439 с.
21. Мангасарян, И. Бейджи. Профессиональный взгляд на вещи / И. Мангасарян // Отель. – 2007. - №2. – С.66-69

22. Матвеев, А.Б. О понятии «корпоративная культура» и условиях ее развития в России / А.Б. Матвеев // Философские науки. – 2007. - №12. - С.66-85.
23. Павлова, П.Г. Основы делового общения: учебное пособие / П.Г. Павлова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 311 с.
24. Паневчик, В.В. Деловое письмо / В.В. Паневчик. – Минск: Амалфея, 2000. – 160 с.
25. Пиз, А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – СПб.: ИД Гутенберг, 2000. – 186 с.
26. Поваляева, М. А. Психология и этика делового общения / М.А. Поваляева. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 347 с.
27. Семенов, А.К. Этика менеджмента: учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – М.: Дашков и К, 2006. – 276 с.
28. Соловьев, Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2006. – 208 с.
29. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2005. – 416 с.
30. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2000. – 366 с..
31. Шихирев, П.Н. Введение в российскую деловую культуру / П.Н. Шихирев. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 340 с.
32. Эйтвин, Г. Имидж современного мужчины / Г. Эйтвин, О. Бриди.- М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2000. – 640 с.
33. Этикет и сервировка стола / автор-сост. О.И. Кияткина. – М.: АСТ; Минск: Харвест, 2002. – 238 с.

**Струнина Елена Николаевна**

## **ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

Методическое пособие для студентов всех форм обучения  
факультета «Менеджмент»

Филиал Сочинского государственного университета туризма и  
курортного дела в г. Нижний Новгород

Отпечатано с готового оригинал-макета

в типографии ...

603 ..., г.Н.Новгород, ..., ..., тираж – 100 экз.