

Программа курса

1. Служебная этика и служебный этикет.

Определение понятий "этика" и "этикет", "служебная этика" и "служебный этикет".
Функции этикета. Нормы служебного этикета. Искусство вежливости. Преодоление конфликтной ситуации. Стилль общения.

2. Этикет деловой речи. Особенности делового общения.

Речевой этикет как правило речевого общения.

Важность владения речевым этикетом. Этикетные формы общения: приветствия, прощание, просьба, благодарность, поздравление, приглашение. Особенности делового общения: партнерские отношения, регламентированность, соблюдение принципов и условий эффективного слушания. Невербальные средства общения.

3. Виды делового общения.

Деловое общение как основная функция официально-делового стиля. Деловая беседа. Соблюдение условий и правил поведения продуктивного диалога. Характерные особенности деловой беседы. Рекомендации по ведению деловой беседы. Деловые переговоры. Переговоры - форма коллективного делового общения. Структура переговоров. Телефонный разговор. Разговор по телефону - форма дистанционного делового общения. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

4. Деловой стиль письменной речи.

Подстили официально-делового стиля: законодательный, дипломатический, деловой. Языковые средства официально-делового стиля. Синтаксис делового стиля.

5. Деловое письмо: жанры деловых документов, композиционные модели, языковое оформление и редактирование.

5.1 Типы документов.

Законодательные, дипломатические документы, административно-канцелярские бумаги.

5.2 Документирование информационно-справочных материалов. Справки, доклады, объяснительные записки. Акты. Телеграммы. Планы. Отчеты.

5.3 Требования к оформлению частных деловых бумаг.

Автобиография. Заявление. Доверенность. Расписка. Счет. Характеристика. Резюме.

5.4 Современное деловое письмо.

Виды деловых писем по функциональному признаку, по аспектам (письмо-напоминание, гарантийное письмо, письмо-подтверждение, сопроводительное письмо). Деловая и коммерческая корреспонденция (письмо-запрос, письмо-извещение, письмо-предложение, письмо-рекламация).

5.5 Основные требования к языку деловых бумаг и документов.

Точность. Языковой стандарт. Использование корректирующих знаков при редактировании.