



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Связи с общественностью»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к проведению практических занятий
по дисциплине

«Современный бизнес-этикет»

Автор

Левицкий С.С.

Ростов-на-Дону, 2015



Аннотация

Для студентов очной, заочной формы обучения по направлению 151900 «Конструкторско-технологическое обеспечение машинного производства» профиль «Металлообрабатывающие станки и комплексы».



Автор

ст.преподаватель
Левицкий С.С.



Современный бизнес-этикет

Дисциплина «Современный бизнес этикет» носит прикладной характер и призван познакомить студентов с основами бизнес-этикета. Актуальность дисциплины обусловлена современными экономическими и социокультурными условиями, при которых знание принципов, норм и правил бизнес-этикета, умение эффективно применять их на практике повысят уровень коммуникативной компетенции, а также станут важной составляющей конкурентоспособности специалистов по связям с общественностью на рынке труда, залогом их успешной профессиональной деятельности.

Цель курса «Современный бизнес этикет» - расширение коммуникативной компетенции студентов с целью подготовки их к решению производственных задач с учетом специфики профессиональной деятельности.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи:

- предоставление знаний об основных понятиях, источниках, механизмах бизнес этикета;
- формирование представлений о структуре бизнес этикета;
- формирование представлений о формах бизнес этикета;
- развитие умений применения современных технологий, средств, методов повышающих эффективность бизнес этикета;
- развивать умения определять особенности индивидуально-психических свойств партнеров по общению и использовать эти знания в целях создания благоприятной атмосферы в процессе делового общения и бизнес этикета.

В соответствии с целями и задачами курса на лекциях студенты знакомятся с основными понятиями, источниками, механизмами бизнес-этикета; структурой бизнес-этикета; формами бизнес-этикета; современными технологиями, средствами, методами повышающими эффективность делового общения и бизнес-этикета; особенностями индивидуально-психических процессов, свойств, партнеров по общению и методами применения данных знаний в целях создания благоприятной атмосферы в процессе делового общения и бизнес-этикета

Данная рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и, вместе с тем, носит авторский характер и использует новые концепции и подходы

Современный бизнес-этикет

в организации учебного процесса.

Структура курса ориентирована на деятельность как теоретического, так и прикладного характера.

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Современный бизнес-этикет», должны обладать следующими компетенциями:

общекультурная компетенция (ОК):

- способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, культурой мышления (ОК-1);
- способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-2);
- способностью к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-6);
- способностью использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач, способностью анализировать социально-значимые проблемы и процессы (ОК-9);
- способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, правильно воспринимать социальные и культурные различия (ОК-11);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, уважением к людям, толерантностью к другой культуре; готовностью нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений (ОК-15).

Студенты должны знать:

- основные понятия, используемые в бизнес-этикете;
- нормы и правила этикета в общественных и местах;
- нормы и правила бизнес-этикета;
- нормы и правила поведения в различных деловых культурах.

Студенты должны уметь:

- применять нормы и правила бизнес-этикета в профессиональной деятельности;

Студенты должны владеть навыками:

- поведения при подготовке и проведении деловых мероприятий;
- поведения при взаимодействии в рамках бизнес-этикета;
- поведения в общественных местах.

Основными формами организации обучения, освоения

Современный бизнес-этикет

студентами материала, предусмотренного курсом «Современный бизнес-этикет», являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа и др.

Распределение бюджета времени по видам занятий приведено в таблице 1.

Табл. 1.

Распределение бюджета времени по видам занятий

Виды занятий	Объем времени, час	
	очная	Заочная
3	4	5
Лекционные занятия	16	4
Практические занятия	34	8
Итого	50	12

Самостоятельная работа студентов состоит из изучения текущего учебного материала по конспектам лекций и литературы, подготовка к практическим занятиям (в различных формах: сообщение, доклад, реферат и др.), подготовка к зачету. Студены заочной формы обучения также готовят контрольную работу.

Распределение бюджета времени самостоятельной работы студентов приведено в таблице 2.

Табл. 2.

Распределение бюджета времени самостоятельной работы студентов

№ п.п.	Вид самостоятельной работы	Объем времени, час		Рекомендуемая литература
		очная	заочная	
1	2	3	4	5
1	Изучение текущего учебного материала по конспектам лекций, учебно-методической литературе	20	30	1.1-1.10, 2.1-2.13
2	Подготовка к практическим занятиям в различных формах: сообщение, доклад, реферат и др.	28	20	1.1-1.10, 2.1-2.13, 3.1-3.5, 4.1-4.7

Современный бизнес-этикет

4	Подготовка к зачету	10	10	1.1-1.10, 2.1-2.13, 3.1-3.7, 4.1-4.7
5	Подготовка контрольной работы		8	1.1-1.10, 2.1-2.13, 3.1-3.7, 4.1-4.7
6	Всего	58	88	

Лекция – форма изучения нового материала. Основная дидактическая цель лекции – сформировать у студентов систему знаний об изучаемом объекте. Значение лекции состоит в том, что она направлена на развитие логического мышления, освоение научных методов, служит основой для самостоятельной работы студентов, развивает интеллектуальную и мотивационную сферы личности. Выбор типа лекции зависит от цели, содержания учебного материала и т.п. В рамках преподавания дисциплины «Современный бизнес этикет» реализуются вводные, информационные, проблемные, обзорные лекции. Как правило, лекция завершается тем, что студентам предлагаются вопросы и задания для самостоятельной работы, перечень литературы. Целью этого задания может быть как закрепление полученных знаний, так и подготовка к предстоящему практическому занятию.

Работа по подготовке к практическим занятиям и активное участие в них – одна из форм освоения материала, предусмотренного курсом «Современный бизнес этикет». Готовясь к практическим занятиям, студент приобретает навыки самостоятельной работы с учебной и специализированной литературой, работы над письменным и устным сообщением (докладом), учится участвовать в дискуссиях, отстаивать свою точку зрения, формулировать аргументированные выводы.

Форма практического занятия определяется его темой. В рамках преподавания дисциплины «Современный бизнес-этикет» реализуются следующие формы практических занятий:

- подготовка реферата студентом, его представление в виде доклада и обсуждение;
- подготовка сообщения, его представление и обсуждение;
- написание эссе и др.

Современный бизнес-этикет

Тема практического занятия	Содержание практического занятия
ЭТИКЕТНЫЕ НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ	Правила поведения на улице Правила поведения в театрах и кинотеатрах Правила поведения в кафе и ресторанах Правила поведения в общественном транспорте Правила поведения в ВУЗе (на примере ДГТУ) Правила поведения в деловых и развлекательных центрах
ЭТИКЕТ ПРИВЕТСТВИЯ, ПРОЩАНИЯ, ЗНАКОМСТВА В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ	Основные правила приветствия, прощания и знакомства Правила приветствия: на улице и в помещении Правила прощания: на улице и в помещении Правила знакомства: на улице и в помещении
БИЗНЕС-ЭТИКЕТ И МОДА. ДРЕСС-КОД ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	Мода: понятие, функции Современные тенденции моды Стили в одежде: характеристика, исторические корни Одежда и аксессуары делового мужчины Одежда и аксессуары деловой женщины
ЭТИКЕТНЫЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ПРИЕМОВ	Виды приемов: характеристика и особенности Правила поведения за столом Правила сервировки Правила пользования столовыми приборами Алкогольные напитки: правила питья, сочетание с продуктами и блюдами.

Современный бизнес-этикет

<p>Использование вербальных форм общения в деловой сфере</p>	<p>Вербальное общение: определение, функции Лексика и синтаксис Средства речи Практические примеры использования вербальных форм общения в телевизионных новостях, выступлениях известных политиков и бизнесменов</p>
<p>Логика в бизнес-этикете. Приемы аргументации в бизнес-этикете</p>	<p>Первый закон логики: определение, смысл, важные моменты, использование в бизнес-этикете. Второй закон логики: определение, смысл, важные моменты, использование в бизнес-этикете. Третий закон логики: определение, смысл, важные моменты, использование в бизнес-этикете. Четвертый закон логики: определение, смысл, важные моменты, использование в бизнес-этикете. Дискуссия на тему «Преднамеренное нарушение логических законов в бизнес-этикете как инструмент достижения собственных целей: за и против» Аргументация: определение, функции, виды Правила использования аргументации в бизнес-этикете Примеры использования аргументации в бизнес-этикете</p>

Современный бизнес-этикет

<p>Использование манипуляций в бизнес-этикете</p>	<p>Манипуляция: определения, задачи, функции, основные моменты. Виды манипуляций в бизнес-этикете, их характеристика. Правила распознавания и противодействия манипуляциям в бизнес-этикете. Дискуссия на тему «Возможно ли использовать манипуляции в бизнес-этикете»</p>
<p>Приемы коммуникационного воздействия в бизнес-этикете</p>	<p>Техника убеждения: определение, основные моменты, правила использования. Техника внушения: определение, основные моменты, правила использования. Техника заражения: определение, основные моменты, правила использования. Техника критики: определение, основные моменты, правила использования. Дискуссия на тему «Использование противоправных или незаконных методов воздействия в деловой сфере»</p>
<p>Этикет деловой переписки и деловых звонков. Интернет-этикет</p>	<p>Виды и функции деловых писем Правила составления деловых писем Бизнес-этикет подготовки делового звонка Бизнес-этикет проведения делового звонка Бизнес-этикет переписки в социальных сетях Бизнес-этикет переписке по электронной почте и на форумах</p>
<p>Использование невербальных форм общения в бизнес-этикете</p>	<p>Невербальное общение: определение, функции, классификации Характеристика видов невербального общения Практические примеры использования невербальных форм общения в телевизионных новостях, выступлениях известных политиков и бизнесменов</p>

Современный бизнес-этикет

<p>Бизнес-этикет совещания, встречи, беседы, спора</p>	<p>Бизнес-этикет совещания: правила и нормы поведения Бизнес-этикет встречи: правила и нормы поведения Бизнес-этикет беседы: правила и нормы поведения Бизнес-этикет спора: правила и нормы поведения</p>
<p>Переговорный процесс: этикетные нормы и правила</p>	<p>Бизнес-этикет подготовки переговорного процесса: нормы и правила Бизнес-этикет проведения переговорного процесса: нормы и правила Бизнес-этикет контролирования итогов переговорного процесса: нормы и правила</p>
<p>Этикет публичного выступления</p>	<p>Бизнес-этикет подготовки публичного выступления: нормы и правила Бизнес-этикет непосредственно публичного выступления Бизнес-этикет ответов на вопросы и дискуссии после публичного выступления</p>
<p>Бизнес-этикет и корпоративная культура</p>	<p>Корпоративная культура: определение, функции, виды Составляющие корпоративной культуры: понятие, характеристика Примеры корпоративной культуры крупных организаций</p>
<p>Этикетные нормы и правила поведения руководителя и подчиненного</p>	<p>Нормы и правила поведения руководителя на рабочем месте Правила поведения подчиненного на рабочем месте Правила поведения руководителя и подчиненного при неформальном общении Дискуссия на тему «Использование неформального общения как фактор повышения по карьерной лестнице»</p>
<p>Визитки в деловой сфере</p>	<p>Визитка: определение, значение, функции Виды визиток, правила составления Правила преподнесения визиток Составление собственной визитки</p>

<p>Подарки и сувениры в деловой сфере</p>	<p>Подарки и сувениры: виды, значение Подарки и сувениры в бизнес-этикете Подарки и сувениры при неформальном общении Подарки и сувениры в разных странах</p>
---	--

Доклад, сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Перечень тем для подготовки доклада, сообщения:

1. Этикет и его нормы в Средние века.
2. Этикет и его нормы в Новое время.
3. Имидж делового мужчины с точки зрения требований современного бизнес-этикета.
4. Имидж деловой женщины с точки зрения требований современного бизнес-этикета.
5. Требования этикета и правила поведения на улице и в транспорте.
6. Требования этикета и поведение в общественных местах и официальных учреждениях.
7. Сувениры и подарки в деловой сфере.
8. Оформление офиса и рабочего места сотрудников в соответствии с требованиями современного бизнес-этикета.
9. Этикетные нормы телефонного общения. Правила переписки по телефаксу.
10. Требования к оформлению заявления об уходе с работы, рекомендательных писем и резюме.
11. Требования этикета к оформлению письма-отказа. Правила оформления письма-запроса о ходе исполнения дела в соответствии с требованиями делового этикета.
12. Оформление письма-благодарности в соответствии с требованиями делового этикета, письма-напоминания и структура письма-уведомления.

Контрольные работы – одна из основных форм межсессионных заданий для студентов заочной формы обучения.

Письменные работы выполняются по специальной тематике контрольных работ, составленной кафедрой «Связи с общественностью» на основе учебной программы курса «Современный

бизнес-этикет».

Согласно учебному плану студент-заочник обязан выполнить одну контрольную работу за семестр. Номер контрольной работы должен соответствовать последней цифре номера зачетной книжки студента.

Контрольная работа должна состоять из введения, основной части и заключения. Во введении следует дать обоснование важности и актуальности избранной темы, сформулировать задачи работы. При раскрытии основных вопросов необходимо обеспечить их полное соответствие формулировкам плана. Каждый раздел основной части должен завершаться краткими выводами. Заключение контрольной работы не должно содержать новых фактических данных. В нем резюмируется содержание работы, делаются четкие выводы по всей теме.

Заключительный этап – оформление. На титульном листе контрольной работы указывается специальность, номер группы, фамилия, имя и отчество студента, а так же тема работы. На второй странице должно быть представлено содержание, в котором формулируются названия частей или глав работы и параграфы с указанием страниц. Введение, заключение, список литературы и приложение (если оно предусмотрено) в содержании не нумеруются. Главы и параграфы нумеруются. Контрольная работа должна быть написана грамотно, четко, разборчиво (предпочтительно отпечатана на компьютере или пишущей машинке), с выделением абзацев, страницы – пронумерованы по центру. Ширина полей контрольной работы – по два сантиметра. Объем контрольной работы – 20-24 страницы ученической тетради или 12-15 печатных страниц. В конце работы нужно указать список литературы (в алфавитном порядке), использованной студентом для написания контрольной, при этом следует использовать преимущественно литературу последних лет издания, не менее трех наименований.

Второй лист контрольной работы:

	Содержание	
Введение		2
Часть I. Название главы		5
1.1. Название параграфа		6
1.2. Название параграфа		9
Часть II. Название главы		11
2.1 Название параграфа		10
2.2. Название параграфа		19
Заключение		21
Список литературы		22
Приложение		23

При выполнении всех требований, предъявляемых к контрольной работе, студент получает положительную рецензию.

Все замечания, указанные в рецензии, необходимо учесть, то есть внести дополнения и изменения к основному тексту на дополнительных листах. На зачете или экзамене студент представляет экзаменатору свою контрольную работу, рецензию и текст дополнений.

Если контрольная работа не соответствует изложенным выше требованиям, то она не засчитывается. Студент обязан переработать ее полностью или отдельные разделы в соответствии с полученными замечаниями. Сроки представление контрольной работы при этом не изменяются.

По темам контрольных заданий для проверки выполнения студентами указаний, сделанных преподавателем в их рецензиях и для методической помощи студентам, проводятся собеседования в сроки, установленные деканатом. Результаты собеседования

Современный бизнес-этикет

дований засчитываются преподавателем при выставлении зачетов по итогам работы студентов в период зачетно-экзаменационной сессии.

Студенты, получившие зачет за выполненную контрольную работу, допускаются к сдаче зачета по дисциплине «Современный бизнес этикет».

Тематика контрольных работ:

1. История этикета: возникновение норм и правил поведения.
 2. Этикет и его нормы в Средние века.
 3. Этикет и его нормы в Новое время.
 4. Возникновение норм и правил этикета в России.
 5. Основные принципы делового этикета.
 6. Этический кодекс как механизм регулирования деловых отношений.
 7. Корпоративная культура: история изучения, основные определения и функции.
 8. Приветствия, представления, обращения и титулирование в деловом этикете.
 9. Требования этикета и правила поведения на улице и в транспорте.
 10. Требования этикета и поведение в общественных местах и официальных учреждениях.
 11. Сувениры и подарки в деловой сфере.
 12. Имидж делового мужчины с точки зрения требований современного делового этикета.
 13. Имидж деловой женщины с точки зрения требований современного делового этикета.
 14. Оформление офиса и рабочего места сотрудников в соответствии с требованиями современного делового этикета.
 15. Этические аспекты критики.
 16. Виды и роль речевого воздействия в деловом общении.
 17. Невербальные и вербальные способы коммуникации.
 18. Визитные карточки: история возникновения, виды и функции.
 19. Правила подготовки и ведение деловой беседы.
 20. Деловой этикет и электронные средства коммуникации.
 21. Этикетные нормы телефонного общения. Правила переписки по телефаксу.
 22. Нормы делового этикета и письменного бизнес-этикета.
- Виды деловой корреспонденции.

Современный бизнес-этикет

23. Требования к оформлению заявления об уходе с работы, рекомендательных писем и резюме.

24. Требования этикета к оформлению письма-отказа. Правила оформления письма-запроса о ходе исполнения дела в соответствии с требованиями делового этикета.

25. Оформление письма-благодарности в соответствии с требованиями делового этикета, письма-напоминания и структура письма-уведомления.

26. Деловые приемы: виды и назначение.

27. Застольный этикет: правила рассадки, оформление стола, правила поведения.

28. Организация презентаций и их роль в процессе делового взаимодействия.

29. Деловая беседа: этапы, правила ведения и психологические приемы, используемые в процессе бизнес-этикета.

30. Правила общения в Интернете.

Важная составляющая освоения студентами учебного материала – организация их самостоятельной познавательной деятельности. Самостоятельная работа является одним из средств подготовки к активной самообразовательной работе и в этом состоит ее основная дидактическая цель. Студентам предлагаются следующие формы самостоятельной работы: работа с учебной и справочной литературой (задачи – выделение главного, систематизация, анализ, обобщение и т.д.); выполнение сквозных и индивидуальных заданий по циклам дисциплины; разработка студентами методических материалов по предмету (схем, таблиц, опорных конспектов и т.д.); подготовка к наиболее ответственным или интегративным лабораторным работам; конкурсное выполнение разных заданий; самостоятельное изучение дисциплин под контролем преподавателя; выполнение специально подготовленных заданий развивающего характера (цель – более глубокое и прочное усвоение важных положений предмета) и др.

Во время изучения дисциплины «Современный бизнес этикет» предусмотрены две рейтинговых письменных промежуточных аттестаций по пройденному материалу. Для подготовки к нему студенты должны использовать лекционный материал, данные, приобретенные в ходе практических занятий, а также информацию, полученную из учебной литературы, периодических изданий и интернет-источников (с ссылкой на них).

Перечень вопросов для подготовки к первой промежуточной аттестации:

Современный бизнес-этикет

1. Дайте определение понятию «бизнес-этикет» Назовите формы и функции бизнес-этикета.
2. Назовите и охарактеризуйте структурные элементы бизнес-этикета.
3. Назовите формы невербального общения.
4. Назовите функции невербального общения.
5. Назовите правила устной речи в деловых разговорах.
6. Назовите правила ведения деловых разговоров.
7. Назовите правила приветствия и прощания в деловой сфере.
8. Назовите правила знакомства и представления в деловой сфере.
9. Назовите основные правила поведения в общественных местах.
10. Назовите правила при выборе одежды для делового человека.
11. Назовите правила при выборе аксессуаров для делового человека.
12. Назовите основные правила столового этикета.
13. Дайте определение понятию «логика» и назовите основные функции логики в бизнес-этикете.
14. Назовите основные законы логики и приведите примеры использования в бизнес-этикете.
15. Назовите правила аргументации в бизнес-этикете.
16. Дайте определение понятию «манипуляция» и назовите основные функции манипуляции в бизнес-этикете.
17. Назовите основные виды манипуляций в бизнес-этикете и способы противодействия данным видам.

Перечень вопросов для подготовки к второй промежуточной аттестации:

1. Назовите основные правила техники убеждения в бизнес-этикете.
2. Назовите основные правила техники критики в бизнес-этикете.
3. Назовите основные правила техники внушения в бизнес-этикете.
4. Назовите основные правила техники заражения в бизнес-этикете.
5. Назовите основные правила бизнес-этикета деловой переписке.
6. Назовите основные правила бизнес-этикета деловых звонков.
7. Назовите основные правила бизнес-этикета в Интернете.
8. Назовите основные правила бизнес этикета деловых совещаний, встреч, бесед.

Современный бизнес-этикет

9. Назовите основные правила бизнес-этикета деловых споров и конфликтов.
10. Назовите основные правила бизнес-этикета публичного выступления и презентации.
11. Назовите основные правила поведения руководителя.
12. Назовите основные правила поведения подчиненного.
13. Назовите составные части корпоративной культуры.
14. Назовите основные правила составления визитной карточки и её использования.
15. Назовите основные правила поведения при неформальном общении в деловой среде.
16. Назовите основные правила выбора и вручения подарков и сувениров в деловой среде

Изучение дисциплины завершается зачетом.

Для подготовки к зачету студенты должны использовать лекционный материал, данные, приобретенные в ходе практических занятий, а также информацию, полученную из учебной литературы, периодических изданий и интернет-источников (с ссылкой на них).

Вопросы для зачета:

1. Бизнес-этикет: формы, структура, функции.
2. Деловая беседа: формы, структура, функции.
3. Деловое совещание: формы, структура, функции.
4. Деловые переговоры: формы, структура, функции.
5. Деловой спор: формы, структура, функции.
6. Правила приветствия, прощания, знакомства.
7. Правила поведения в общественных местах.
8. Бизнес-этикет и мода. Одежда и аксессуары делового человека.
9. Столовый этикет.
10. Вербальный бизнес-этикет.
11. Культура речи в бизнес-этикете.
12. Невербальный бизнес-этикет.
13. Законы логики в бизнес-этикете.
14. Аргументации в бизнес-этикете.
15. Манипуляции в бизнес-этикете.
16. Техники воздействия в бизнес-этикете.
17. Бизнес-этикет совещания, встречи, беседы, спора.
18. Бизнес-этикет переговорного процесса.
19. Бизнес-этикет публичного выступления.
20. Письменная деловая речь.

Современный бизнес-этикет

21. Бизнес-этикет деловой переписки и деловых звонков.
22. Интернет-этикет.
23. Визитки в деловой сфере.
24. Поведение руководителя.
25. Поведение подчиненного.
26. Подарки и сувениры в деловой сфере.
27. Неформальное общение в деловой сфере.

**Литература**

№	Автор	Название	Издательство	Гриф издания	Год издания	Кол-во в библиотеке	Ссылка на электронный ресурс	Доступность
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Основная литература								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.1	Барышев А.Д.	Этика и психология делового общения	Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М		2013		http://znaniyum.com/bookread.php?book=375870	Доступ через НТБ ДГТУ с любого компьютера
1.2	Борисов В.К.	Этика деловых отношений	ИД ФОРУМ : ИНФРА-М		2010		http://znaniyum.com/bookread.php?book=223658	Доступ через НТБ ДГТУ с любого компьютера



Современный бизнес-этикет

1.3	Кибанов А.Я. Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова.	Этика деловых отношений.	Инфра-М	УМО	2009	1		
1.4	Кибанов А.Я. Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова.	Этика деловых отношений.	Инфра-М	УМО	2011	20		
1.5	Коробейникова Л.С.	Документационное обеспечение делового общения	Магистр		2011		http://znaniyum.com/bookread.php?book=244969	Доступ через НТБ ДГТУ с любого компьютера
1.6	Кошарная Г.Б.	Этика деловых отношений	Изд-во ПензГУ		2009	1		
1.7	Кузнецов И.Н.	Современный этикет	Дашков и Ко		2013		http://znaniyum.com/catalog.php?bookinfo=430551	Доступ через НТБ ДГТУ с любого компьютера



Современный бизнес-этикет

1.8	Кузнецов И.Н.	Бизнес-риторика	Дашков и К		2013		http://znanium.com/bookread.php?book=430229	Доступ через НТБ ДГТУ с любого компьютера
1.9	Кукушин В.С.	Психология делового общения.	МарТ		2011	5		
1.10	Сидоров П.И.	Деловое общение	НИЦ ИНФРА-М		2013		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196	Доступ через НТБ ДГТУ с любого компьютера
2. Дополнительная литература								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.1.	Андреева И.В.	Бизнес-этикет	Вектор		2006	2		
2.2.	Басаков М.И.	Как правильно подготовить и оформить деловое письмо	Дашков и К`		2005	7		
2.3.	Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалов В.Г.	Этика деловых отношений	ИНФРА-М		2007	1		



Современный бизнес-этикет

2.4.	Ковров А.В.	Психологические аспекты ведения переговоров	Бератор-Пресс		2003	1		
2.5.	Кузнецов И.Н.	Современный этикет	Дашков и К		2008	6		
2.6.	Пиз А.	Как соединить радость общения и пользу убеждения	ЭКСМО		2006	1		
2.7	Пиз А.	Как писать так, чтобы было понятно всем (эффективные приемы деловой и личной переписки)	Эксмо		2004	3		
2.8	Сабат Э.М.	Бизнес-этикет	ФАИР-ПРЕСС		2004	1		
2.9	Смирнов Г.М.	Этика деловых отношений	Проспект		2008	2		



Современный бизнес-этикет

2.10		Этикет (деловой, дипломатический, повседневный)	Амалфея		2002	5		
2.11	Шеламова Г.М.	Культура делового общения при трудоустройстве	ACADEMIA		2008	5		
2.12	Шеламова Г.М.	Психология и этика профессиональной деятельности	ACADEMIA		2008	10		
2.13	Шеламова Г.М.	Этика деловых отношений	ACADEMIA		2008	5		
3 Периодические издания								
3.1	Делопроизводство				2010, №1-4 2011, №1-3 2012, №1,2,4 2013, №1-4 2014, №1,2,4			Библиотека ДГТУ
3.2	Делопроизводство и документооборот				2012, №1-12 2013, №1-10 2014, №1-41-6, 10-12			Библиотека ДГТУ



Современный бизнес-этикет

3.3	Секретарское дело			2010, №1-12 2011, №1-3	Библио- тека ДГТУ
3.4	Секретарь-референт			2011, №1, 2, 4-12 2012, №1-12 2013, №1, 2, 3 7-10	Библио- тека ДГТУ
3.5	Справочник по управлению персо- налом			2010, №1-6	Библио- тека ДГТУ
3.6	Справочник секретаря и офис- менеджера			2012, №1-12 2013, №1-8	Библио- тека ДГТУ
3.7	Управление персоналом			2010, № 1-6, 7-13, 14-24 2011, №1-6	Библио- тека ДГТУ
4 Программно-информационное обеспечение, Интернет-ресурсы					
4.1	Информационный портал «Бизнес-этикет. Правила делового этикета» - http://бизнес-этикет.рф			Свободный доступ с любого компьютера	
4.2	Информационный портал «Деловой протокол&этикет» - http://protocolonline.ru/			Свободный доступ с лю- бого компьютера	
4.3	Информационный портал «Деловой этикет» - http://delovoi-etiket.ru/			Свободный доступ с лю- бого компьютера	
4.4	Информационный портал «Правила хорошего тона» - http://www.knigge.ru/			Свободный доступ с лю- бого компьютера	



Современный бизнес-этикет

4.5	Научная электронная библиотека «Киберленинка» - http://cyberleninka.ru/	Свободный доступ с любого компьютера
4.6	Сайт Российской Коммуникативной Ассоциации (РКА) – http://www.russcomm.ru/index.shtml	Свободный доступ с любого компьютера
4.7	Электронный научный журнал Факультета журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова «Медиаскоп» – http://www.mediascope.ru/	Свободный доступ с любого компьютера