**Тема:** Контрольна робота за темою «Основи ділового етикету»

**Дата: 27.03.2020**

**Група: Е-71**

**Тестові завдання.**

1. Мовний етикет — це:

а) сукупність речень, об'єднаних у тематичну й структурну цілісність за правилами певної мовної системи;

б) правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців;

в) модель побудови однотипних документів.

2. Стандартна послідовність фраз у зверненні до незнайомої людини може мати таку послідовність:

а) Щиро вдячний за ...; Добрий день!; Чи не могли б Ви сказати ...;

б) Вибачте, що затримую Вас; Скажіть, будь ласка, ...; Добрий день!

в) Добрий день!; Будьте ласкаві, скажіть ...; Щиро дякую Вам.

3. Висловити власний погляд можна, скориставшись такою фразою:

а) Я рахую, що цю книжку варто придбати;

б) Я вважаю, що цю книжку варто придбати;

в) Я пропоную Вам придбати цю книжку.

4. Заспокоїти, втішити людину можна за допомогою такої словесної формули:

а) Ти(Ви) не зовсім добре вчинив(ли);

б) Це все дрібниці! Не варто про це думати;

в) Ви маєте рацію!

5. Відповідь адресата на зауваження може являти собою:

а) вибачення, подяку, співчуття;

б) заперечення, розраду, згоду;

в) вибачення, заперечення, з'ясування.

6. Спілкування — це:

а) один із виявів соціальної взаємодії, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування;

б) не тільки все те, що створене руками й розумом людини, а й вироблений століттями спосіб суспільного поводження, що виражається в народних звичаях, віруваннях, у ставленні один до одного;

в) найважливіший, універсальний засіб організації та координації всіх видів суспільної діяльності.

7. Щоб досягти успіху під час бесіди, треба:

а) ретельно готуватися до неї, основну увагу зосереджувати на власному «я», говорити швидко;

б) ретельно готуватися до неї, бути уважним, тактовним, враховувати точку зору співбесідника;

в) ретельно готуватися до неї, висловлювати думки точно, логічно, постійно перебивати співрозмовника, щоб встигнути все сказати.

8. Бесіда — це:

а) розмова двох або більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем;

б) одна з найістотніших ознак нації;

2. в) сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, які закріплюються в процесі суспільної комунікації.

9. Найпоширенішими прощальними фразами є:

а) До побачення!; Будьте здорові!; Даруйте, але Ви тут не маєте рації;

б) Бувай(те) здорові!; Добраніч!; На все добре!

в) Прощавайте!; Хай Вам щастить!; Дякую за добре слово.

10. Щоб познайомитися безпосередньо, тобто без 3-ї особи, можна скористатися такими словесними формулами:

а) Познайомтесь, будь ласка!; Чому б нам не познайомитися!; Моє ім'я ...;

б) Дозвольте познайомити вас!; Будьмо знайомі; Я ...;

в) Будьмо знайомі!; Ви не проти, щоб ми познайомилися?; Моє прізвище .

11. Під технікою спілкування розуміємо:

а) сукупність стандартів культурної поведінки, етичних і естетичних норм у використанні вербальних і невербальних засобів комунікативної взаємодії;

б) сукупність мовних засобів, зумовлених змістом і метою висловлювання;

в) сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, яка закріплюються у процесі суспільної комунікації.

12. Щоб бути приємним співрозмовником, треба:

а) якомога більше говорити, дотримуватися правил спілкування, бути тактовним;

б) вітатися першим, виявляти дружнє ставлення до людей, дотримуватись правил спілкування;

в) вітатися першим, намагатися всіх переговорити, бути тактовним.

**Тема: Листи-вітання**

**Дата: 27.03.2020**

**Група: Е-71**

**Законспектуй!**

Лист-вітання — некомерційний вид ділового листування, який може бути адресований конкретній людині, групі осіб або установі, з метою висловити привітання чи напутні побажання в зв’язку з якою-небудь подією: ювілейною датою, днем народження, присвоєнням звання, отриманням нагороди, призначенням на посаду і т.д. Вітають і з приводу безлічі міжнародних та державних (Новий рік, День незалежності, 8 Березня та ін.), релігійних (Різдво, Великдень, Вознесіння і т.д.), професійних і корпоративних свят, важливих подій в особистому житті.

Для написання листа-вітання особливих вимог не передбачено. Його складають у довільній формі, з огляду на індивідуальні вподобання і спрямованість свята. Сенс будь-якого привітання — це щире вираження захоплення, уваги, сердечності, щоб адресат усвідомив, що він дійсно дорогий і необхідний.

Написання листа привітання близькій людині не має викликати труднощів, так як в цьому випадку ви конкретно знаєте, що хотів би почути адресат. Набагато складніше написати листа офіційній особі.

Пересічні вірші або банальні рядки, знайдені в інтернеті, навряд чи сподобаються. Кожному хочеться прочитати індивідуальне привітання, звернення саме до нього. Тим неприємніше, якщо лист — це просто розсилка, а текст складений «під копірку», в якому змінені лише імена і дати. Така формальність не викличе у адресата позитивних емоцій, він зрозуміє, що відправник не потрудився приділити йому час.

**ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ ЛИСТА-ВІТАННЯ**

Лист має бути написаний від першої особи зі зверненням на Ви і прикметником «шановний». Текст не повинен бути безликим і нудним, але без панібратства. Не використовуйте абревіатуру, сленг, слова типу «самий-самий», «супер», «класний» і т.п. Просто проявіть вдячність адресату, розділіть з ним радість події і висловіть побажання ненудними фразами. Навіть якщо ви використовуєте вітальні цитати із засобів масової інформації, спробуйте перефразувати, інтерпретувати їх під свою ситуацію.

Зупинимося на деяких способах зробити лист-привітання оригінальним та неповторним.

Перше враження від листа залишає його дизайн. У нинішніх сучасних організацій для цих цілей розроблено Брендбук — новомодний внутрішньокорпоративний документ. Він містить основні елементи стилю компанії — палітру кольорів, логотип та інші символи (згадайте зелений колір відомого банку, хижака спортивної фірми, логотип гіпермаркету, знамените яблуко). Така символіка може бути використана і в листах-вітаннях. Для економії часу і коштів їх можна замовити у вигляді наклейок. Відправника такого листа одержувач ідентифікує зразу.

Адресату приємно буде отримати привітання на листівці ручної роботи. Вона повинна бути тематичною і відповідати святу чи події. Її дизайн — виключно ваша фантазія. Такі листівки можна замовити в спеціальних магазинах, у майстрів, на сайтах.

Ще один вид листа-вітання — електронна листівка. Це, мабуть, найзручніший варіант привітання. Для її створення потрібно близько десяти хвилин часу, щоб в електронний шаблон вставити текст, картинку чи анімацію.

Сувенірна поштова листівка теж має місце в діловій кореспонденції. Найчастіше це картка, інкрустована тисненням, рамкою і іншими прикрасами. Її потрібно просто заповнити необхідним текстом власноруч.

Лист-привітання не реєструється і номер йому не присвоюється.

Пам’ятайте! Флеш-листівки, привітання з прихованою рекламою, додатками, коміксами — все це залиште для особистого листування з друзями і близькими. Привітання в діловому листуванні — офіційне, що передбачає дотримання субординації.

ЗРАЗОК ЛИСТА-ПРИВІТАННЯ З НОВИМ РОКОМ ТА РІЗДВОМ

Компанія «ТопВіпСвіт» від щирого серця вітає Вас з новорічними святами!

В минулому році ми розпочали наше співробітництво, покращили якість продукції, збільшили обсяги виробництва і разом досягли нових вершин.

Віримо, що і в Новому році наше співробітництво допоможе разом піднятися ще на декілька щаблів вище.  
Щастя Вам, процвітання, міцного здоров’я і благополуччя!

З Новим Роком та Різдвом!

Директор ТОВ «ТопВіпСвіт» Шевченко Т.Г. Шевченко

**Тема: Заохочувальні та спонукальні листи.**

**Дата: 27.03.2020**

**Група: Е-71**

**Законспенкуй!**

**Заохочувальні та спонукальні листи** не виділяються як окремий вид ділової кореспонденції, однак обминути їх увагою неможливо. Необхідність у них з’являється там, де виникли проблеми в співпраці з партнерами, коли необхідно підбадьорити людину.

**Наприклад:**

Вельмишановний\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Щиро дякую Вам за лист з порадами та рекомендаціями щодо\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

Але маю сказати, що мені прикро було читати рядки, де Ви висловлюєте сумніви в успішному завершенні нашого проекту й просите при нагоді знайти Вам заміну. Я, звичайно, розумію, що Ви дуже зайнята людина й на Ваші плечі ля­гає безліч клопотів та турбот. Однак, сподіваюсь і Ви чудово розумієте важливість здійснюваної нами роботи.

Зараз ми наближаємось до успішного завершення проекту. Недавно я мав бесіду з Вашим колегою, членом нашої робочої групи п. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, і він твердо переконаний у тому, що необхідно докласти ще трохи зусиль — і успіх буде забезпечений.

Однак без Вас та вашої допомоги нам важко буде так швидко досягти бажаної мети. Адже функція, яку Ви з самого початку погодились виконувати, є однією з найваж­ливіших (якщо не найважливішою) у цій роботі. Гадаю, буде несправедливо, якщо Ви покинете проект за два кроки до завершення. Тим більше, що ніхто зі знайдених Вам на за­міну не зможе зараз повністю опанувати усі нюанси справи. Тому життєво необхідно, щоб робота, яка була так детально спланована й велася за Вашої активної участі, була доведена до кінця також з Вами.

Хотілося б, щоб у хвилину успіху Ви були з нами.

Залишаюсь з повагою до вас \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис)