

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут економіки та управління
Факультет менеджменту
Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Методичні рекомендації

для практичних занять та самостійного вивчення дисципліни
для здобувачів вищої освіти ступеня «Молодший бакалавр»
спеціальності 242 «Туризм»



Миколаїв

2021

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 30.08.2021 р., протокол № 1.

Укладач:

Я. Е. Андрющенко – кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

С. І. Тищенко – канд.пед.наук, доцент кафедри економічної кібернетики та математичного моделювання кандидат педагогічних наук, Миколаївський національний аграрний університет;

С. Ю. Сургова - канд.пед.наук, доцент кафедри соціальної роботи, управління й педагогіки Інституту державного управління ЧНУ імені Петра Могили.

© Миколаївський національний аграрний
університет, 2021

Зміст

Вступ	4
ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
МІСЦЕ ДИСЦИПЛІНИ В СТРУКТУРІ ІНШИХ ДИСЦИПЛІН.....	7
СКЛАД, ОБСЯГ І ТЕРМІНИ ВИКОНАННЯ ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ».....	3 8
ПЕРЕЛІК ТА КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЛЕКЦІЙ	9
ПЕРЕЛІК ТА ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	13
ТЕМИ, ФОРМА КОНТРОЛЮ ТА ПЕРЕВІРКИ ЗАВДАНЬ, ЯКІ ВИНЕСЕНІ НА САМОСТІЙНЕ ОБОВ'ЯЗКОВЕ ОПРАЦЮВАННЯ	16
ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ (ЗАЛІКУ) ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....	17
РОБОЧИЙ ЗОШИТ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	20
ДОСТУП ДО МАТЕРІАЛІВ НАВЧАННЯ (НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА).....	63
ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	64

Вступ

Зв'язок етики з життєвою практикою безпосередньо простежується у сфері професійної етики і це дає систему моральних вимог до професійної діяльності працівників туристичної сфери.

Етика сервісу являє собою систему еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поведіння, принципи якої погоджуються як з національними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів, і свідчить про якісне обслуговування споживачів.

Однією з видів професійної етики є етика ділових відносин. Ставлення до праці і професіоналізм є важливими характеристиками моральності особистості. Вони мають першорядне значення в особистісній характеристиці індивіда, але на різних етапах історичного розвитку їх зміст і оцінка суттєво різнилися.

Складовою частиною зовнішньої культури суспільства є етикет. До нього входять ті вимоги, які набули характеру строго регламентованого церемоніалу і для дотримання якого має особливе значення певна форма поведінки. Зміст тих або інших принципів моральності, поваги до людини виявляє етикет. Він діє в складній системі детально розроблених правил ввічливості, чітко класифікує правила поведінки з представниками різних класів і становища, з посадовими особами у відповідності з їх рангами, правила поведінки в різних колах (при дворі, дипломатичний прийом), етикет «вищого світу» тощо.

Головною метою викладання курсу є:

- вивчення питань етики та етикету в туристичному бізнесі;
- етики ділового спілкування в сфері туризму.
- формування у студентів системного мислення та комплексу знань про етику поведінки персоналу закладів туристичного господарства;
- набуття компетенції з визначення вимог до професійної етики у закладах з урахуванням норм поведінки персоналу;
- набуття компетенції з розробки складових етичних норм, та правил етикету в обслуговуванні споживачів;
- забезпечення належного рівня етичних норм надання послуг в аспекті організації надання послуг у туристичному бізнесі.

Завданням з вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- визначення основних норм етики поведінки у закладах туристичного господарства на Україні і в світі;
- з'ясування основних понять та термінології професійної етики;
- вивчення теоретичних основ етики та етикету;
- засвоєння термінів та визначень професійної етики та етикету, як основ використання, етичних норм і правил у закладах, що надають додаткові послуги;
- визначення власних вимог до етики в туристичній галузі;
- системного підходу до виробничої та соціальної етики;
- визначення об'єктів готельної етики персоналу;
- вивчення управлінської етики закладів туристичної галузі та запобігання конфліктів;
- визначення процесів створення доброзичливої атмосфери.

Інтегральна компетентність

Здатність фахівця розв'язувати типові професійні й практичні задачі як у галузі професійної діяльності (туризм та рекреація), так і в процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів відповідних системних наук й характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗКЗ. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК9. Навички міжособистісної взаємодії.

Фахові компетентності (ФК):

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК12. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії

туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

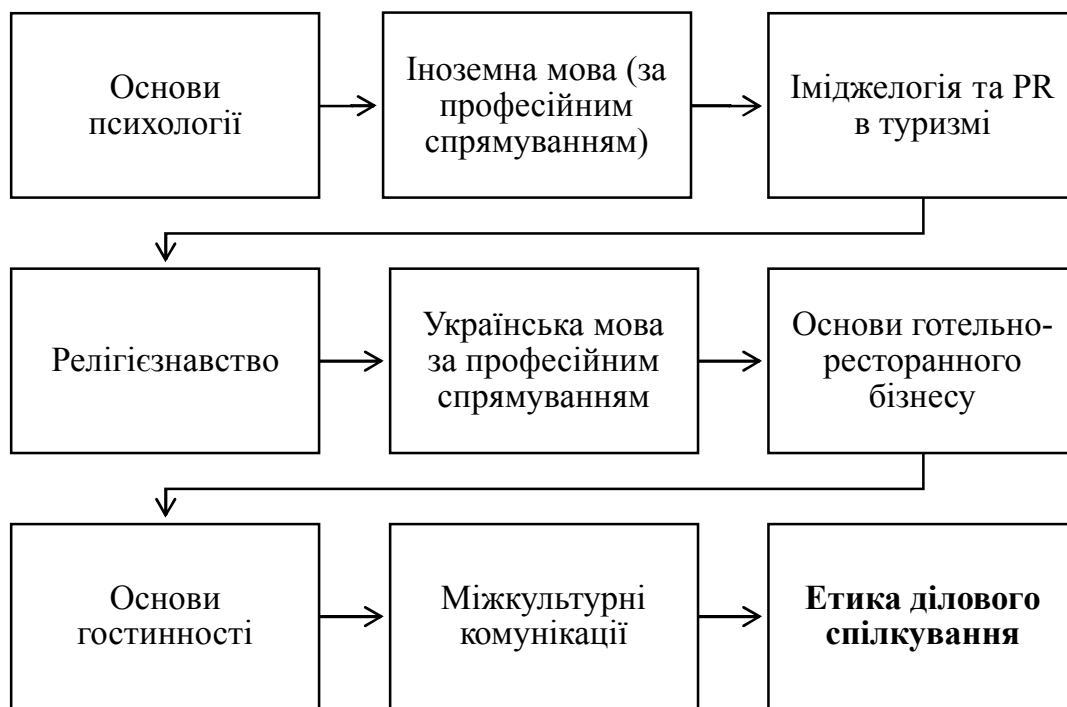
ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

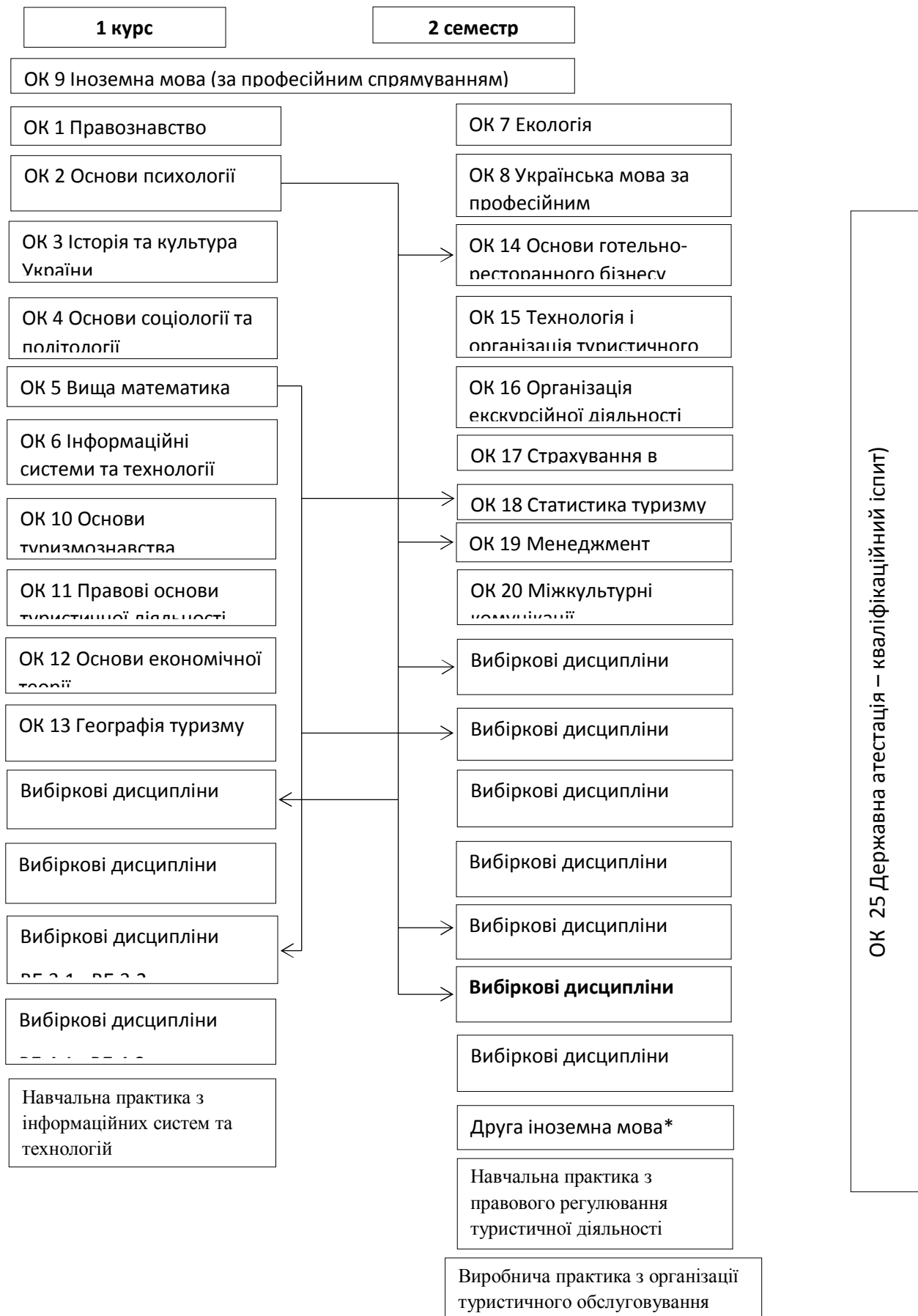
ПР14. Розуміння традицій та звичаїв інших культур, уміння проявляти толерантне ставлення.

ПР15. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ



МІСЦЕ ДИСЦИПЛІНИ В СТРУКТУРІ ІНШИХ ДИСЦИПЛІН



СКЛАД, ОБСЯГ І ТЕРМІНИ ВИКОНАННЯ ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ З ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	лекції	п/р	с/р	разом
Змістовий модуль 1.				
Етика як сукупність знань про мораль та поведінку				
1.1. Етика, етикет і мораль. Основні терміни та визначення	2	2	4	8
1.2. Норми економічної етики	2	2	2	6
1.3. Етичні засади бізнесу	2	-	4	6
1.4. Адміністративна етика	2	-	4	6
Разом за змістовим модулем 1	8	4	14	26
Змістовий модуль 2.				
Підготовка та проведення ділових зустрічей				
2.1. Ділова зустріч	2	-	4	6
2.2. Ділові переговори	2	-	4	6
2.3. Зустріч делегації	2	2	2	6
2.4. Стандартні етикетні ситуації	2	-	4	6
2.5. Розміщення учасників зустрічі	2	-	4	6
2.6. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки	2	2	2	6
2.7. Діловий одяг. Дрес-код.	2	2	4	8
Разом за змістовим модулем 2	14	6	24	44
Змістовий модуль 3.				
Організація ділового спілкування				
3.1. Характеристики ділового спілкування	2	-	4	6
3.2. Техніка ділового спілкування	2	2	4	8
3.3. Ділові контакти з іноземними партнерами	2	2	2	6
Разом за змістовим модулем 2	6	4	10	20
Усього годин	28	14	48	90

ПЕРЕЛІК ТА КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЛЕКЦІЙ

Змістовий модуль 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку

Тема 1.1. Етика, етикет і мораль. Основні терміни та визначення

Етика. Діловий етикет. Мораль. Види етикету. Система норм поведінки. Історичний підхід до формування системи норм та моралі. Мораль та моральність. Роль звичок. Норми моралі.

Ключові слова: етика, гостинність, кодекс поведінки, матеріальні та моральні цінності

Keywords: ethics, hospitality, code of behavior, material and moral values

Тема 1.2. Норми економічної етики

Основи економічної етики. Стилі управління. Системи управління. Норми економічної етики. Вимоги до сучасного керівника. Етичні норми спілкування партнерів. Економічна етика.

Ключові слова: етика управління, стилі управління, етичні норми, керівник.

Keywords: management ethics, management styles, ethical norms, manager.

Тема 1.3. Етичні засади бізнесу

Стимулювання етичної поведінки. Загальні етичні установки. Етичні проблеми сучасного бізнесу. Соціальна відповідальність бізнесу. Бізнес-етика.

Ключові слова: бізнес-етика, етичні установки, бізнес-комунікація

Keywords: business ethics, ethical attitudes, business communication

Тема 1.4. Адміністративна етика

Складові адміністративної етики. Дотримання адміністративної етики. Держава і підприємництво. Державні службовці і підприємці.

Ключові слова: державний службовець, підприємець, адміністративна етика

Keywords: civil servant, entrepreneur, administrative ethics

Змістовий модуль 2. Підготовка та проведення ділових зустрічей

Тема 2.1. Ділова зустріч

Критерії оцінки результатів спілкування. Телефонний етикет. Правила спілкування в електронному просторі. Домовленість про проведення ділової зустрічі. Часові рамки зустрічей. Матеріали для обговорення. Учасники зустрічі.

Ключові слова: телефонний етикет, ділова зустріч, час зустрічі, матеріали обговорення.

Keywords: telephone etiquette, business meeting, meeting time, discussion materials

Тема 2.2. Ділові переговори

Вимоги до приміщень. Обладнання під час переговорів. Температура в приміщенні. Тривалість переговорів. Державна символіка.

Ключові слова: обладнання, державний прапор, температура, переговори

Keywords: equipment, state flag, temperature, negotiations

Тема 2.3. Зустріч делегації

Протокольні вимоги до учасників церемоній. Посадка в автомобілі. Зустріч ділових партнерів. Нанесення візиту ввічливості. Офіційні форми репрезентації.

Ключові слова: керівник делегації, почесний гість, зустріч ділових партнерів, візит ввічливості.

Keywords: head of delegation, honor guest, meeting of business partners, courtesy visit.

Тема 2.4. Стандартні етикетні ситуації

Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Протокольні звертання. Привернення уваги. Знайомство. Прощання. Знайомство з посередником. Знайомство без посередника.

Ключові слова: мовний етикет, офіційні зустрічі, неофіційні зустрічі, вітальні формули, вітальні репліки, супроводжуючі знаки вітання

Keywords: language etiquette, formal meetings, informal meetings, greeting formulas, greeting remarks, accompanying greetings

Тема 2.5. Розміщення учасників зустрічі

Розміщення учасників на переговорах. Розміщення учасників неформальної зустрічі.

Ключові слова: члени переговорів, керівники делегацій, неформальна зустріч, перекладач

Keywords: members of the negotiations, heads of delegations, informal meeting, translator

Тема 2.6. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки

Історія створення візитних карток. Типи оформлення візитних карток. Правила користування візитними картками. Ділові подарунки. Сувеніри. Цінні подарунки. Оформлення та вручення подарунків. Кольорова гамма при оформленні подарунків. Вибір і вручення квітів. Етикет отримання подарунка.

Ключові слова: візитна картка, вітальні картки, аббревіатура на візитних картках, ділові подарунки, ділові букети.

Keywords: business card, greeting cards, abbreviation on business cards, business gifts, business bouquets.

2.7. Діловий одяг. Дрес-код.

Історія ділового одягу. Діловий одяг чоловіків. Вимоги до ділового одягу чоловіка. Діловий одяг жінок. Вимога до ділового одягу жінки. Діловий дрес-код.

Ключові слова: діловий одяг жінки, діловий одяг чоловіка, дрес-код

Keywords: business clothes of a woman, business clothes of a man, dress code

Змістовий модуль 3. Організація ділового спілкування

Тема 3.1. Характеристики ділового спілкування

Визначення спілкування. Класифікація спілкування. Особливості ділового спілкування. Зони і фази спілкування. Форми і функції спілкування. Стратегія і тактика спілкування. Рівні і стилі спілкування.

Ключові слова: спілкування, формальне спілкування, неформальне спілкування, безпосереднє спілкування, тактика, стиль спілкування

Keywords: communication, formal communication, informal communication, direct communication, tactics, communication style

Тема 3.2. Техніка ділового спілкування

Уміння говорити, слухати та формулювати питання. Перепони у спілкуванні. Уміння формулювати питання. Правила спілкування. Методи ведення бесіди. Перепони у спілкуванні. Умови ефективного слухання. Невербальні сигнали. Сприйняття партнера. Механізми взаємопізнання. Ефекти міжособового сприйняття. Способи психологічного захисту. Ефективне сприйняття партнера. Психологічна культура спілкування. Створення сприятливого психологічного клімату. Практика ведення переговорів. Стратегія ведення переговорного процесу. Принципи переговорного процесу. Тактичні прийоми на переговорах.

Ключові слова: стратегія переговорів, тактичні прийоми, принципи переговорів, ефекти міжособового сприйняття, психологічна культура спілкування.

Keywords: negotiation strategy, tactics, negotiation principles, effects of interpersonal perception, psychological culture of communication.

Тема 3.3. Ділові контакти з іноземними партнерами

Традиції європейського спілкування. Особливості спілкування в Азії та Африці. Спілкування з представниками Америки та Австралії. Особливості бізнесу. Національні особливості. Ділове знайомство. Проведення ділових переговорів. Неформальні стосунки. Жестикуляція. Ділові подарунки. Діловий одяг. Національні свята.

Ключові слова: ділове знайомство, ведення ділових переговорів, неформальні стосунки, жестикуляція, ділові подарунки, національні свята.

Keywords: business acquaintance, conducting business negotiations, informal relationships, gesticulation, business gifts, national holidays.

ПЕРЕЛІК ТА ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Назва змістового модуля/ тема	Обсяг годин	Форма контролю
Змістовий модуль 1 «Етика як сукупність знань про мораль та поведінку»	4	х
<i>Етика, етикет і мораль. Основні терміни та визначення</i> План 1) Етика. 2) Діловий етикет. 3) Види етикету. Система норм поведінки. 4) Історичний підхід до формування системи норм та моралі. 5) Мораль та моральність. 6) Роль звичок. Норми моралі.	2	<ul style="list-style-type: none">• Тестування• Усна відповідь на питання• Завдання у робочому зошиті• Завдання в Moodle• Презентація «Історичний аспект розвитку системи норм поведінки»
<i>Норми економічної етики</i>	2	<ul style="list-style-type: none">• Тестування

<p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Основи економічної етики. 2) Стили управління. Системи управління. 3) Норми економічної етики. 4) Вимоги до сучасного керівника. 5) Етичні норми спілкування партнерів. 6) Економічна етика. 		<ul style="list-style-type: none"> • Усна відповідь на питання • Завдання у робочому зошиті • Завдання в Moodle • Пошуково-аналітична робота «Економічні системи та стилі управління: історія та сучасність»
<p>Змістовий модуль 2.</p> <p>Підготовка та проведення ділових зустрічей</p>	6	x
<p><i>Зустріч делегації</i></p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Протокольні вимоги до учасників церемоній. 2) Посадка в автомобілі. 3) Зустріч ділових партнерів. 4) Нанесення візиту ввічливості. 5) Офіційні форми репрезентації. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Тестування • Усна відповідь на питання • Завдання у робочому зошиті • Завдання в Moodle • Ситуаційна модель «Зустріч іноземної делегації. Проведення переговорів»
<p><i>Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки</i></p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Історія створення візитних карток. 2) Типи оформлення візитних карток. 3) Правила користування візитними картками. 4) Ділові подарунки. Сувеніри. Цінні подарунки. 5) Оформлення та вручення подарунків. 6) Кольорова гамма при оформленні подарунків. 7) Вибір і вручення квітів. 8) Етикет отримання подарунка. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Тестування • Усна відповідь на питання • Завдання у робочому зошиті • Завдання в Moodle • Графічна робота «Візитівка»
<p><i>Діловий одяг. Дрес-код.</i></p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Історія ділового одягу. 2) Діловий одяг чоловіків. 3) Вимоги до ділового одягу чоловіка. 4) Діловий одяг жінок. 5) Вимога до ділового одягу жінки. 6) Діловий дрес-код. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Тестування • Усна відповідь на питання • Завдання у робочому зошиті • Завдання в Moodle • Презентація «Мій діловий стиль одягу»
<p>Змістовий модуль 3.</p> <p>Організація ділового спілкування</p>	6	x

<p><i>Техніка ділового спілкування</i></p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Уміння говорити, слухати та формулювати питання. 2) Перепони у спілкуванні. 3) Уміння формулювати питання. 4) Правила спілкування. 5) Методи ведення бесіди. 6) Перепони у спілкуванні. 7) Умови ефективного слухання. 8) Невербальні сигнали. 9) Сприйняття партнера. 10) Механізми взаємопізнання. 11) Ефекти міжособового сприйняття. 12) Способи психологічного захисту. 13) Ефективне сприйняття партнера. 14) Психологічна культура спілкування. 15) Створення сприятливого психологічного клімату. 16) Практика ведення переговорів. 17) Стратегія ведення переговорного процесу. 18) Принципи переговорного процесу. 19) Тактичні прийоми на переговорах. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Тестування • Усна відповідь на питання • Завдання у робочому зошиті • Завдання в Moodle • Ситуаційні завдання • Творчий проект «Кодекс етичної поведінки управлінця туристичної галузі»
<p><i>Ділові контакти з іноземними партнерами</i></p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Традиції європейського спілкування. 2) Особливості спілкування в Азії та Африці. 3) Спілкування з представниками Америки та Австралії. 4) Особливості бізнесу. 5) Національні особливості. 6) Ділове знайомство. 7) Проведення ділових переговорів. 8) Неформальні стосунки. 9) Жестикуляція. 10) Ділові подарунки. 11) Діловий одяг. 12) Національні свята. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Тестування • Усна відповідь на питання • Завдання у робочому зошиті • Завдання в Moodle • Презентація «Ділові контакти з іноземними партнерами»
Разом по дисципліні	14	x

**ТЕМИ, ФОРМА КОНТРОЛЮ ТА ПЕРЕВІРКИ ЗАВДАНЬ, ЯКІ
ВИНЕСЕНІ НА САМОСТІЙНЕ ОБОВ'ЯЗКОВЕ ОПРАЦЮВАННЯ**

Назва змістового модуля/тема	Обсяг годин	Завдання
<p style="text-align: center;">Змістовий модуль 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стимулювання етичної поведінки. 2. Загальні етичні установки. 3. Етичні проблеми сучасного бізнесу. 4. Соціальна відповідальність бізнесу. 5. Бізнес-етика. 	16	Підготувати відповіді на питання (оформити в друкованому варіанті та захистити усно).
<p style="text-align: center;">Змістовий модуль 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика невербальної комунікації 2. Психологічний темперамент споживачів послуг. 3. Технологічний, економічний і естетичний аспекти культури сервісу 4. Які положення містить в собі професійна етика працівників туристичної сфери. 5. Що ми називаємо стилем обслуговування споживачів. 6. Конфлікт і стрес у діловому спілкуванні. 	16	Підготувати відповіді на питання (оформити в друкованому варіанті та захистити усно).
<p style="text-align: center;">Змістовий модуль 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепції природи людської особистості. 2. Типи особистостей в людському спілкуванні. 3. Закономірності міжособових стосунків. 4. Етичні засади в управлінні. 5. Принципи управлінського спілкування. 6. Правила підготовки управлінських рішень. 7. Моральні аспекти управлінських рішень. 8. Основні правила етикету за кордоном. 9. Міжнародний етикет обслуговування. 	16	Підготувати відповіді на питання (оформити в друкованому варіанті та захистити усно).
Разом по дисципліні	48	x

**Питання для поточного та підсумкового контролю знань здобувачів
вищої освіти**

Питання для поточного контролю знань

Поточний контроль знань передбачає тестування в системі Moodle відповідно до тематики лекційного та практичного завдання та включає питання теоретичного та практичного характеру відповідно до плану занять.

**ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ (ЗАЛІКУ)
ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

1. Ділове спілкування: його природа і функції, види і форми.
2. Етичні норми і принципи – засоби регулювання ділових стосунків.
3. Ділове спілкування – наука і мистецтво.
4. Особливості національної культури і ділове спілкування.
5. Культура спілкування і формування особи ділової людини.
6. Прояв професійної гідності у діловому спілкуванні.
7. Ділове спілкування як прояв багатогранності, майстерності, творчості і удосконалення техніки.
8. Секрети ділового спілкування.
9. Закони успіху у діловому спілкуванні.
10. Правила хорошого тону.
11. Сучасні погляди на місце етики у діловому спілкуванні.
12. Поняття професійної етики.
13. Етика ділового спілкування традиційного суспільства.
14. Особливості етики ділового спілкування в західноєвропейській традиції.
15. Виникнення і розвиток ділового етикету в Україні.
16. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
17. Що треба знати про іноземних партнерів.

18. Національні особливості ділового спілкування.
19. Ділове спілкування як обмін інформацією.
20. Комунікативний вплив і засоби передачі інформації.
21. Зворотний зв'язок в діловому спілкуванні.
22. Що таке мовний етикет?
23. Основні механізми взаєморозуміння у діловому спілкуванні.
24. Проблема точності між особистісного сприйняття і розуміння.
25. Роль емоцій і спілкуванні.
26. Засоби притягнення уваги співрозмовника.
27. Стереотипи у пізнанні людини людиною у діловому спілкуванні.
28. Конфлікт і стрес у діловому спілкуванні.
29. Роль керівника у становленні групи та ділове спілкування.
30. Особливості спілкування з жінками і чоловіками.
31. Ділові відносини і норми етики.
32. Етика відносин між жінкою і чоловіком на службі.
33. Етика ділового партнерства.
34. Тактика ділових взаємовідносин.
35. Як читати людей по їх зовнішньому вигляду?
36. Мова одягу.
37. Мова тіла.
38. Невербальні особливості ділового спілкування.
39. Інтерпретація і семантизація жестів і спілкуванні.
40. Міжнаціональні особливості невербального спілкування.
41. Уміння слухати.
42. Уміння задавати питання.
43. Уміння розмовляти.
44. Мистецтво управляти бесідою.
45. Самооцінка і її роль у діловому спілкуванні.
46. Мій стиль у спілкуванні.
47. Оцінка ділових партнерів.

48. Як розпізнати у діловому спілкуванні шкідливу людину?
49. Одяг ділової людини
50. Імідж шлях до успіху.
51. Мовний етикет.
52. Візитна картка у діловому спілкуванні.
53. Етикетні обов'язки чоловіків.
54. Ділові подарунки і сувеніри.
55. Одяг для ділового успіху.
56. Правила і умовності ділового етикету.
57. Правила і норми проведення зустрічей.
58. Особливості підготовки та проведення ділової зустрічі.
59. Ділова атрибутика і одяг.
60. Стратегія і тактика успішних переговорів.
61. Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.
62. Моральний кодекс переговорів: розумна тактика і здоровий глузд.
63. Переговори – мистецтво досягти цілі.
64. Як вигравати в переговорах?
65. Телефонний етикет.
66. Телефонні переговори "за" і "проти".
67. Практичні засоби переконання.
68. Аналіз ситуацій, що виникають у сучасному діловому спілкуванні керівників, менеджерів, ділових людей.
69. Особливості сучасного ділового спілкування.
70. Джерела формування комунікативної компетентності людини.
71. Основні техніки ділового спілкування.
72. Етична культура спілкування.
73. Типові помилки, які ми допускаємо, установлюючи контакт з співбесідником.
74. Особливості спілкування ділової жінки та чоловіка

РОБОЧИЙ ЗОШИТ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку

План

- 1.1. Етика, діловий етикет і мораль
- 1.2. Діловий протокол
- 1.3. Економічна етика
- 1.4. Етичні засади бізнесу
- 1.5. Адміністративна етика
- 1.6. Шляхи формування етики підприємництва

1.1. Етика, діловий етикет і мораль

Етика – це

Ділова етика – це

Етикет – це

Діловий етикет – це

Розвиток системи норм поведінки

<i>Період/представник</i>	<i>Внесок у розвиток системи норм поведінки</i>

Мораль – це

Моральність – це

Норми моралі:

1	
2	
3	
4	
5	
6	

Роль звичок

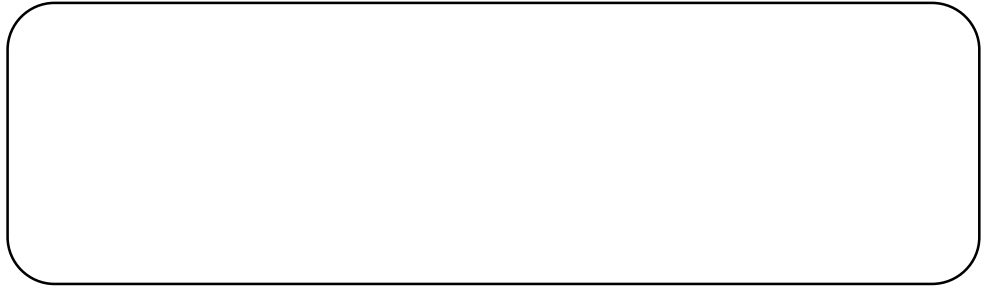


1.2. Діловий протокол

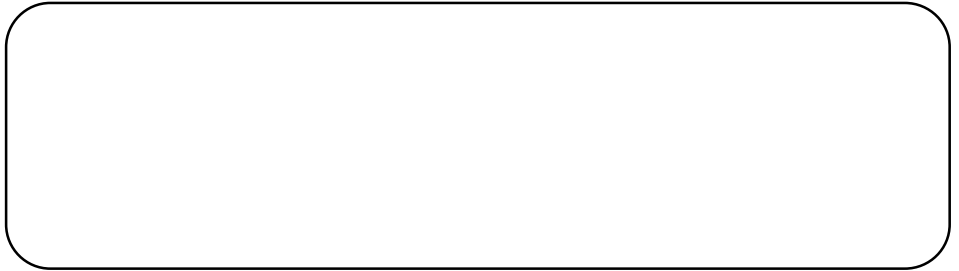
Протокол – це



**Дипломатичний
протокол – це**



Діловий протокол – це



Принципи ділового протоколу:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**Дипломатичний
протокол – це**



Підготовка програми перебування зарубіжної делегації

Мета візиту

--	--	--	--

Програми перебування делегації

Важливі моменти під час розробки програми перебування делегації


- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____

1.3. Економічна етика

Економічна етика – це

Економічна система	Стиль управління

Норми економічної етики:



Вимоги до сучасного керівника (за Р. Герстенбергом)

1.

2.

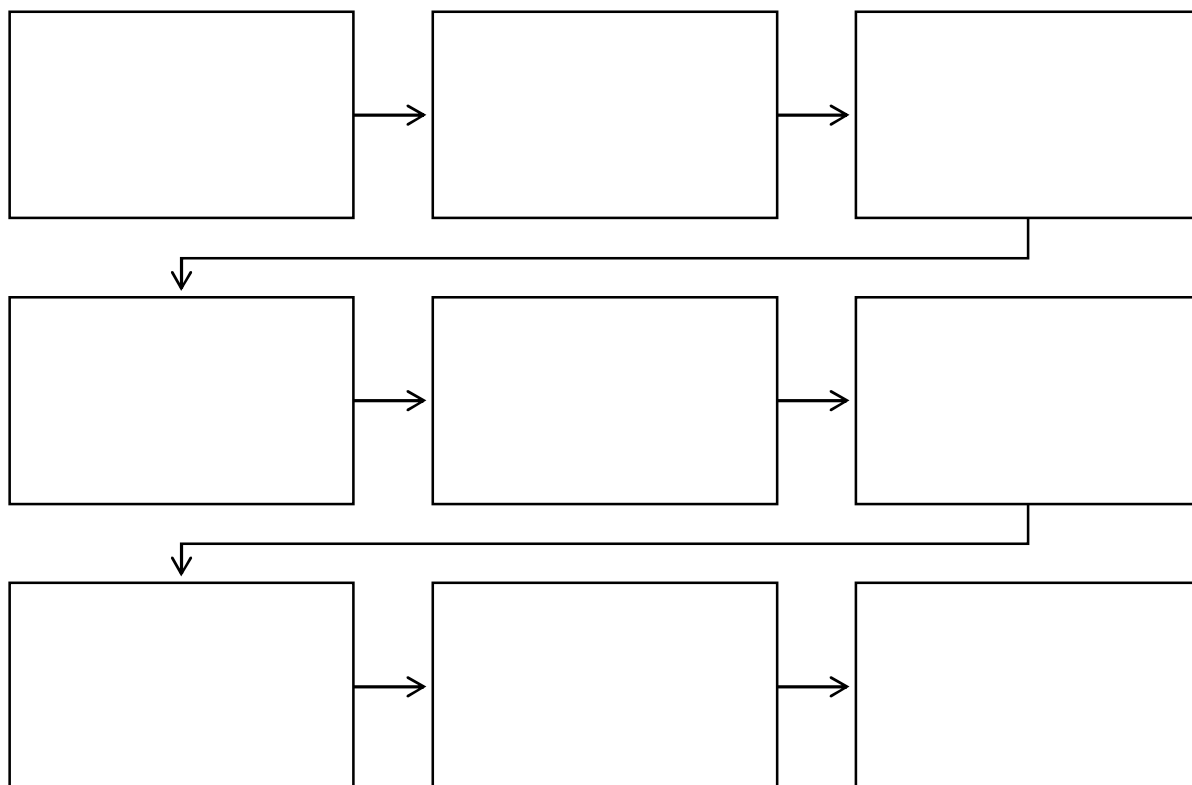
3.

4.

5.

6.

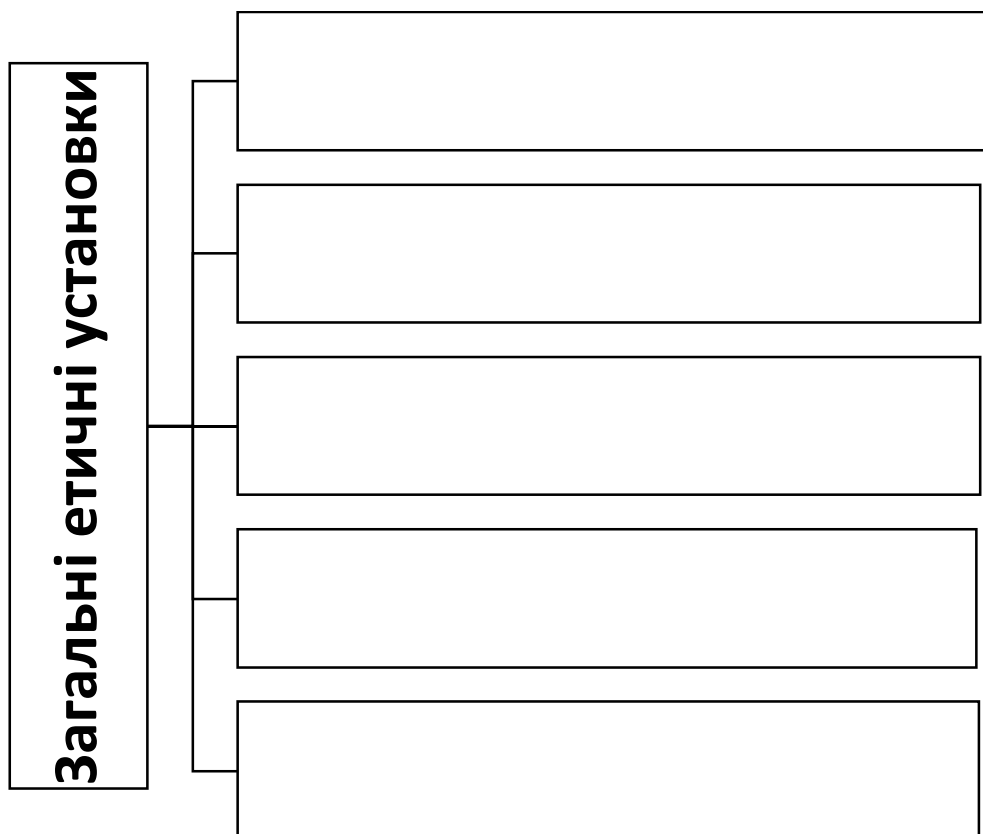
Принципи культури управління:



1.4.Етичні засади бізнесу



Навіщо стимулювати етичну поведінку?



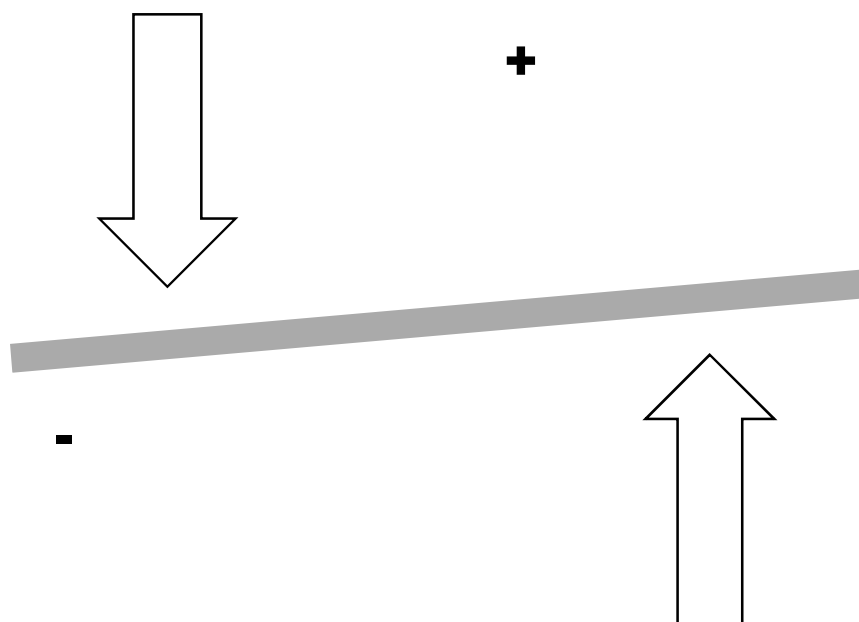
Етичні проблеми сучасного бізнесу

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

8		
9		

**Соціальна
відповідальність
бізнесу - це**

Соціальна відповідальність



Шляхи підвищення соціальної відповідальності бізнесу?



1.5. Адміністративна етика

Адміністративна етика – це

A large, empty rectangular box with rounded corners, outlined in black. It is positioned to the right of the text 'Адміністративна етика – це', suggesting it is a space for a definition or notes.

Модель етичної поведінки державного службовця

Фактори

зовнішнього середовища:

- система заохочень і покарань
- взаємовідносини в колективі
- політика і моральні принципи
- система управління і роль вищого керівництва

Індивідуальні характеристики:

- рівень морального розвитку
- мотивація, орієнтація особистості
- ступінь залежності, самоконтроль
- здібності до самопізнання

Етапи формування етичної поведінки:

- етичне сприйняття й інтерпретація ситуації
- етичні судження і думки про морально-правильний курс дій
- вибір культурних цінностей і поведінки
- реалізація моральних норм поведінки



Принципи вирішення етичних проблем:

- максимальний соціальний результат
- вдоволення інтересів більшості
- дотримання прав, свобод і гідності людини
- розподіл прибутків і витрат серед різних груп населення

Питання етичного вибору:

- що про це говориться в законі?
- які філософські основи рішення питання?
- що підказує професійний досвід і знання?
- чи є сама організація частиною проблем?
- що треба знати про себе для прийняття адекватного рішення?

1.6. Шляхи формування етики підприємництва

<i>Класична ринкова парадигма ділової етики</i>	<i>Особливості вітчизняного сучасного підприємництва</i>
<i>Необхідність відродження господарської мотивації</i>	<i>Орієнтація на бізнес як на мету</i>
<i>Необхідність відтворення середнього класу</i>	<i>Обов'язковість дотримання договірних обов'язків</i>
<i>Виховання молодих підприємців</i>	

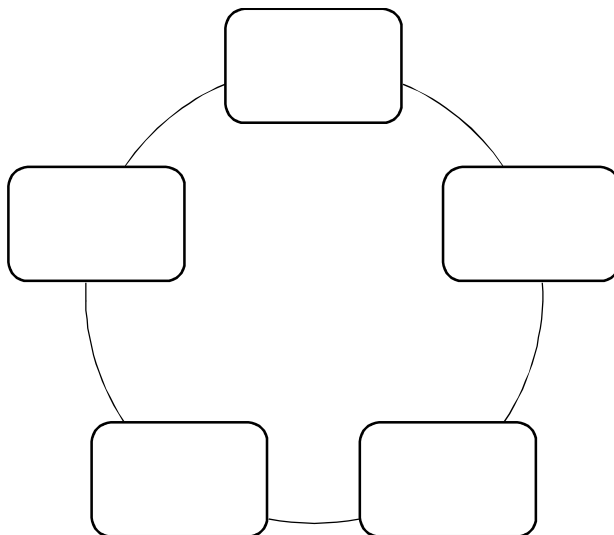
Тема 2. Підготовка та проведення ділових зустрічей

План

- 2.1. Домовленість про ділову зустріч
- 2.2. Підготовка до проведення переговорів
- 2.3. Організація зустрічі делегації
- 2.4. Стандартні етикетні ситуації
- 2.5. Розміщення учасників зустрічі
- 2.6. Офіційна мова

2.1. Домовленість про ділову зустріч

Критерії оцінки результатів спілкування

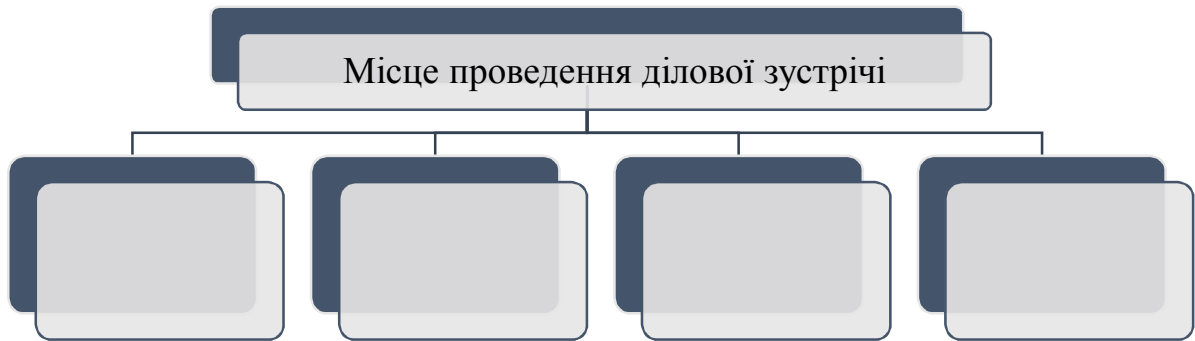


Правила телефонного спілкування

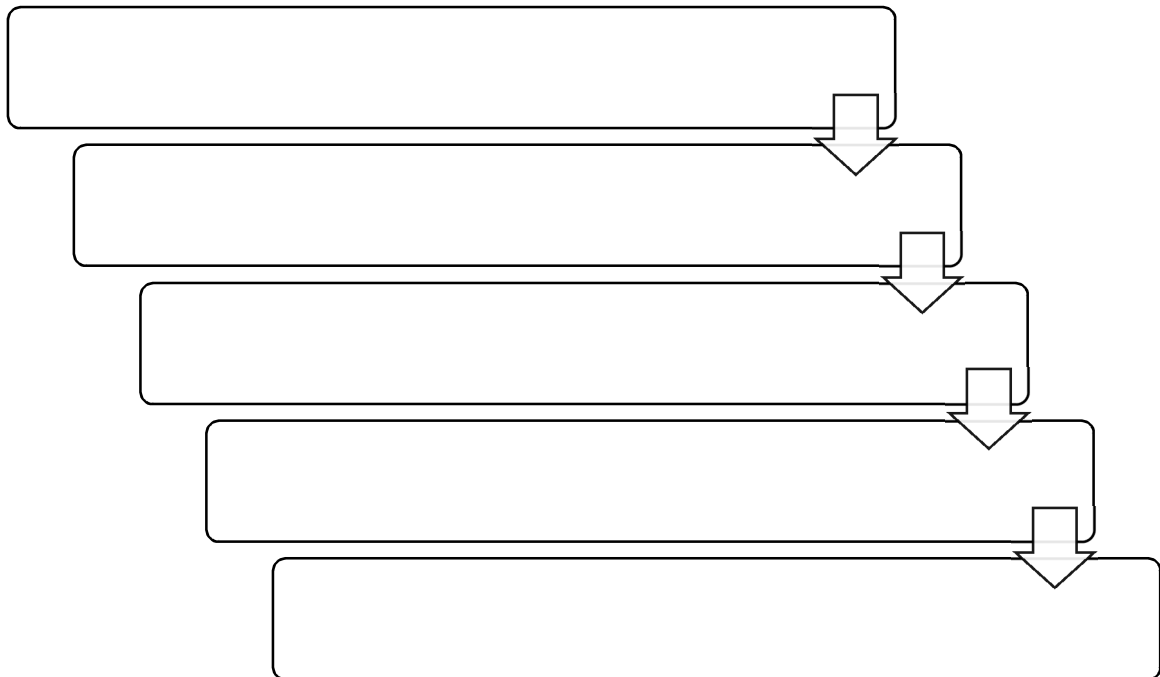
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

Основні моменти домовленості:

Предмет ділової зустрічі – це



Часові рамки для проведення ділової зустрічі:



Кількість учасників зустрічі?



Матеріали для обговорення

--	--	--

Опитувальники

(Едгар К.Геффрой у своїй книзі «200 рецептів успіху в комерції»)

- | | |
|---|---|
| 1. Мої цілі _____
2. Мінімальні додаткові цілі _____
3. Початок розмови (можливі варіанти) _____
4. Тема розмови _____
5. Необхідні документи _____
6. Що може бути «слабким місцем» клієнта _____
7. Моя пропозиція щодо вирішення проблеми _____
_____ | 8. Очікувані заперечення клієнта _____
9. Очікувані відповіді на заперечення _____
10. Незаперечні переваги моєї пропозиції _____
11. Тривалість розмови _____
12. Результат зустрічі _____
13. Перспектива розвитку стосунків _____

_____ |
|---|---|

2.2. Підготовка до проведення переговорів

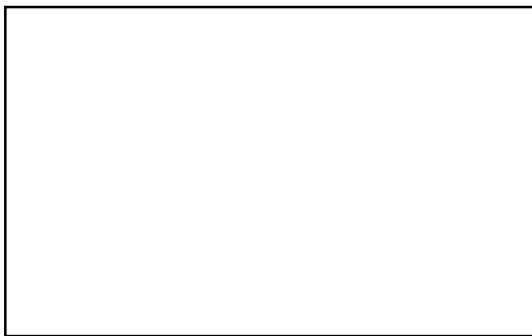
Вимоги до приміщень	
Обладнання столів	
Встановлення державного прапора	

2.3. Організація зустрічі делегації

Протокольні вимоги до учасників церемоній

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

Посадка в автомобілі



Зустріч ділових партнерів

Візит ввічливості – це



Нанесення візиту ввічливості

Офіційні форми репрезентації

2.4. Стандартні етикетні ситуації

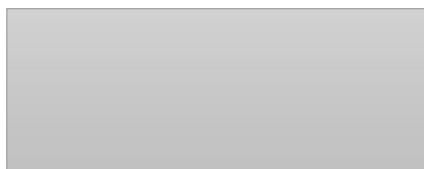
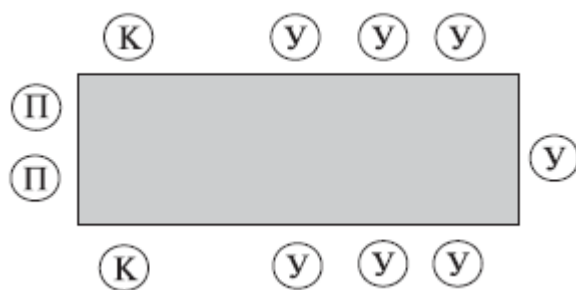
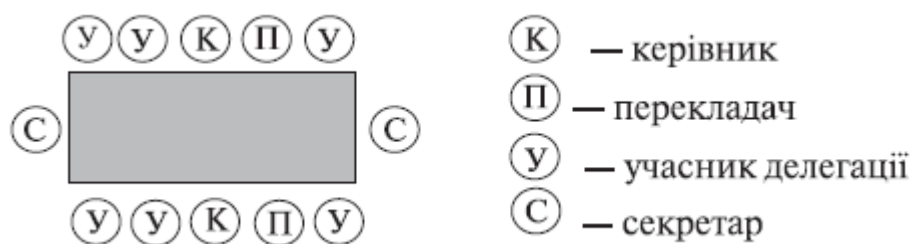
Правила вітання

Супроводжуючі знаки вітання

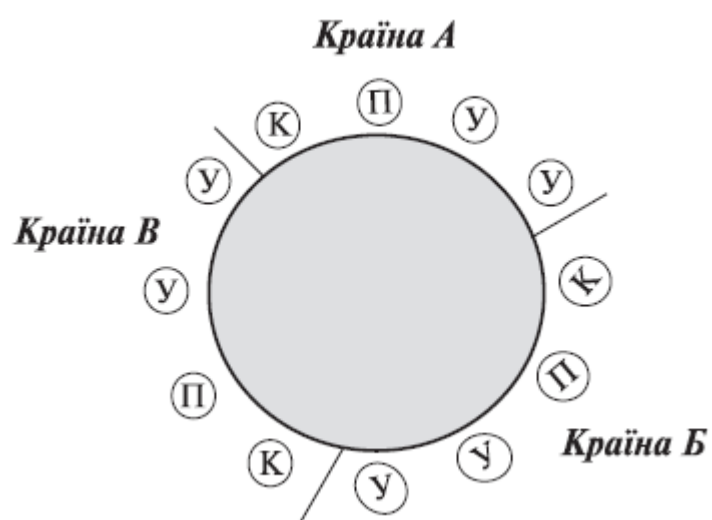
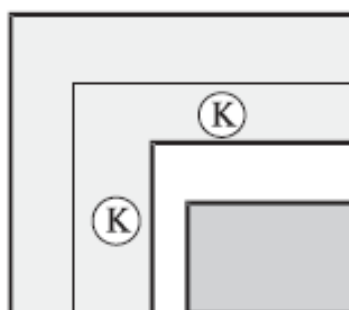
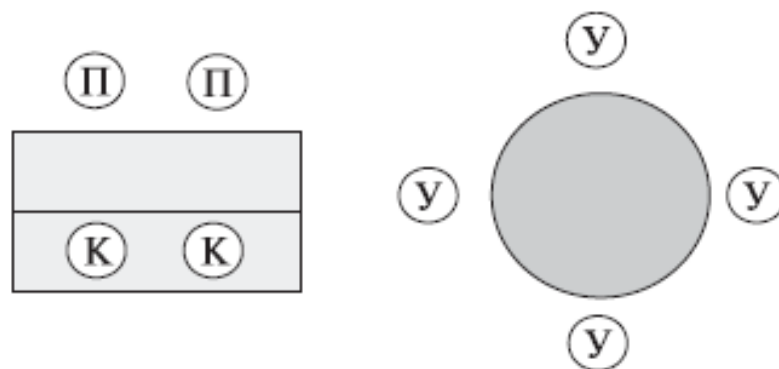
Вітальні формули	
Звернення (протокольні звертання)	
Звернення до незнайомої людини	
Привернення уваги	
Знайомство без посередника	
Знайомство через посередника	
Прощання	

2.5. Розміщення учасників зустрічі

Розміщення учасників на переговорах



Розміщення учасників неформальної зустрічі



2.6. Офіційна мова

Поради з організації перекладу

(Гарвардська програма з проведення переговорів)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	



Запис на диктофон?

Тема 3. Ділова атрибутика

3.1. Візитні картки

3.2. Ділові подарунки

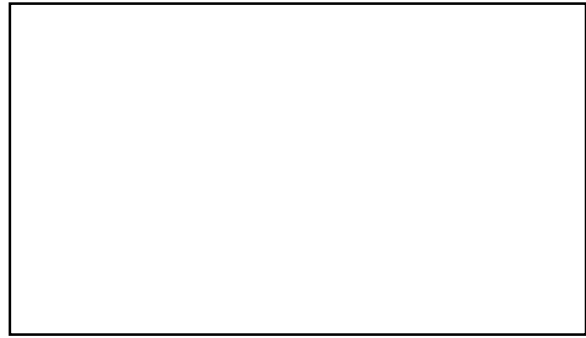
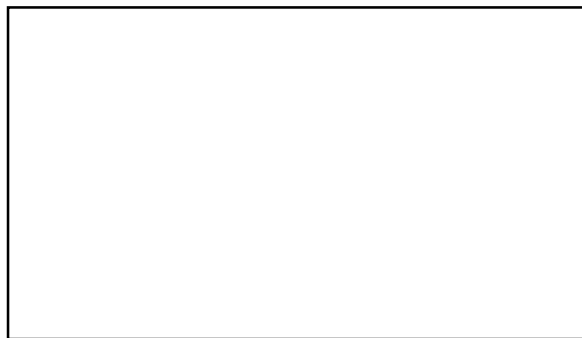
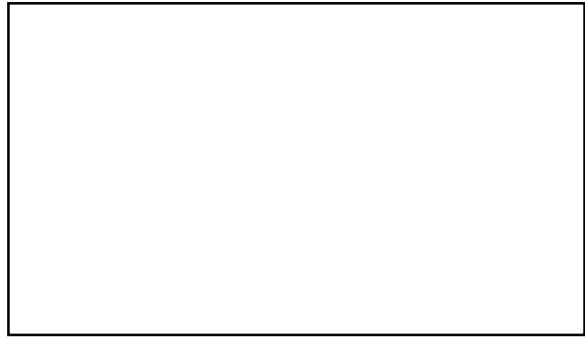
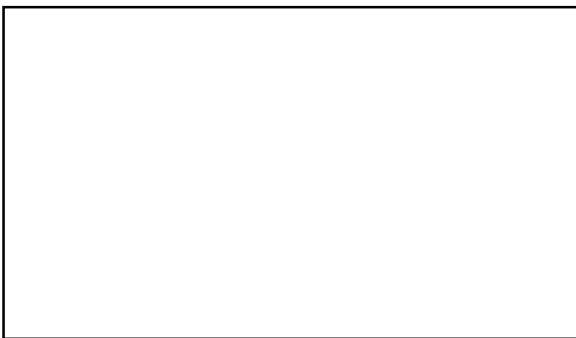
3.3. Діловий одяг

3.1. Візитні картки

Значення візитних карток:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Типи оформлення візитних карток



Правила користування візитними картками:

Зашифровані скорочення на візитних картках

3.2. Ділові подарунки



Правила вибору подарунків (ділові відносини)

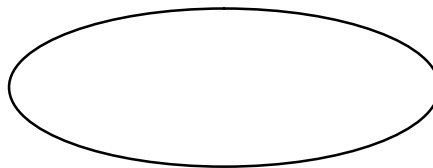
Оформлення і вручення подарунків

Сприйняття кольорів

Зелений	
Білий	
Жовтий	
Червоний	
Фіолетовий	
Рожевий	
Помаранчевий	
Чорний	
Синій	

Вибір і вручення квітів

Основна риса бізнес-букету -



Азбука квітів

Азалія	
Астра	
Гербера	
Камелія	
Орхідея	
Червоні троянди	
Білі троянди	
Рожеві троянди	
Жовті троянди	
Гортензії	
Біла акація	
Біла лілія	
Гладіолус	

Етикет отримання подарунка

3.3. Діловий одяг

Вимоги до одягу чоловіків

Лінія	
Тканини для сорочок	
Стиль	
Колір	
Краватка	

Вимоги до одягу для жінок

Тема 4. Організація ділового спілкування

План


4.1. Характеристики ділового спілкування

4.2. Теорії міжособових стосунків

4.3. Особливості управлінського спілкування

4.1. Характеристики ділового спілкування

Спілкування – це



Формальне спілкування – це



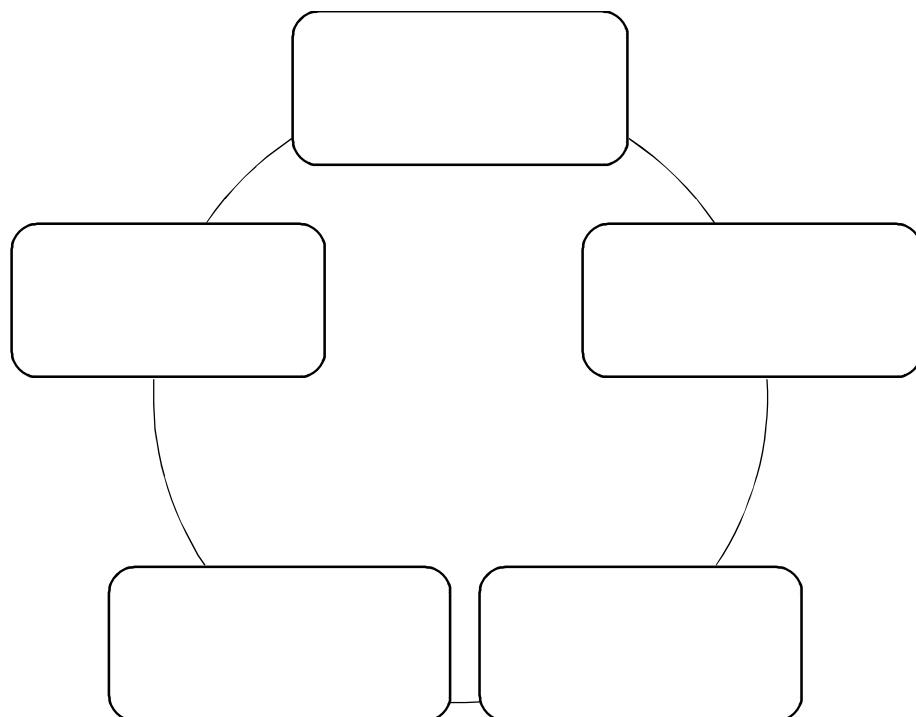
Неформальне спілкування – це



Особливості ділового спілкування

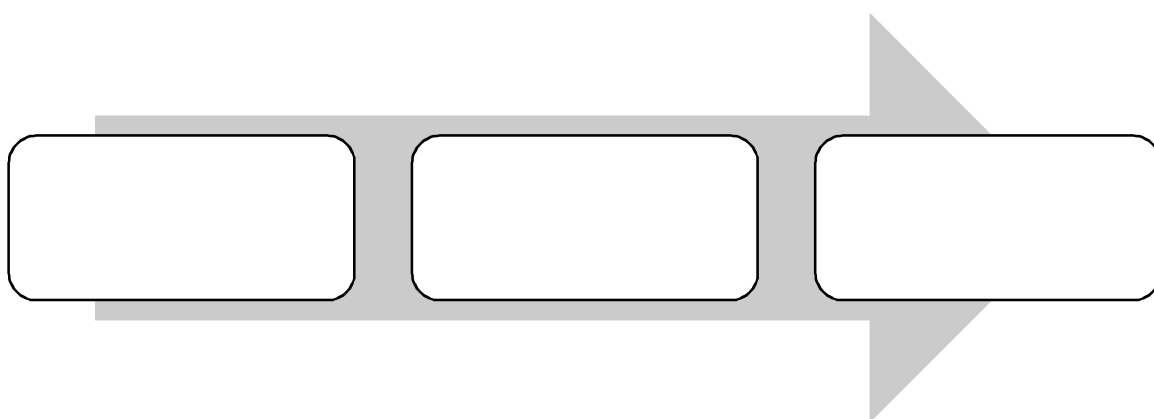
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Зони спілкування

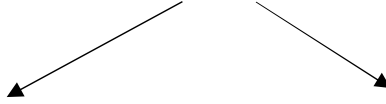


Правила ділового спілкування:

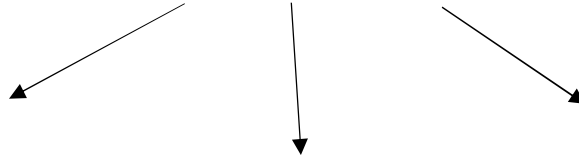
Фази спілкування:



Форми ділового спілкування



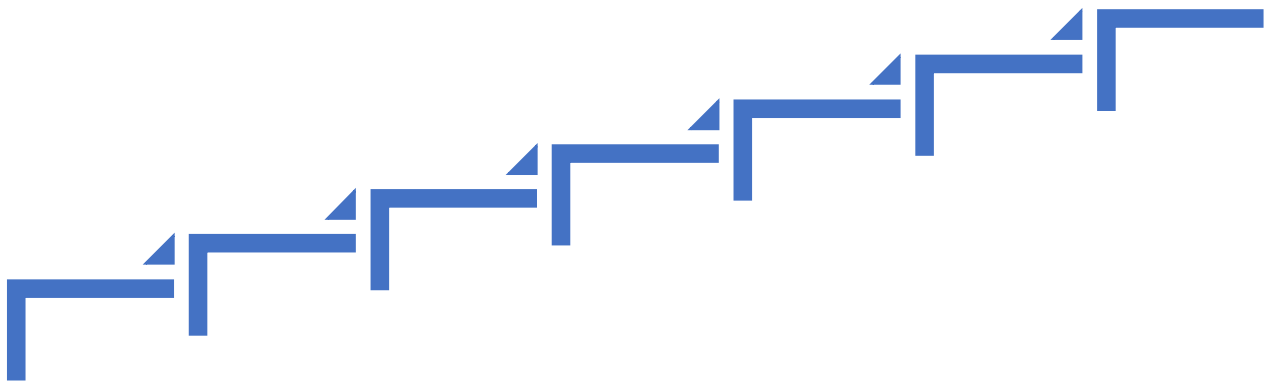
Функції спілкування



Стратегія ділового спілкування – це

Тактика ділового спілкування – це

Рівні управління



Стиль спілкування – це

Стилі спілкування:

4.2. Теорії міжособових стосунків

Біхевіоризм	
Теорія обміну	
Теорія справедливості	
Теорія символічного інтеракціонізму	
Теорія соціальної драматургії	
Психоаналітична теорія	
Теорія транзакційного аналізу	

4.3. Особливості управлінського спілкування

Управлінське спілкування – це

Концепції природи людської особистості

Психологічна концепція	
Соціально-суспільна концепція	
Фізіологічна концепція	

Типи особистостей в управлінському спілкуванні

Виконавець	
Соціально активна особистість	
Винахідлива особистість	
Творча особистість	

Закономірності міжособових стосунків

Принципи управлінського спілкування

- 1.
- 2.
- 3.

Правила підготовки управлінських рішень

Моральні аспекти управлінських рішень

Тема 5. Техніка ділового спілкування

План

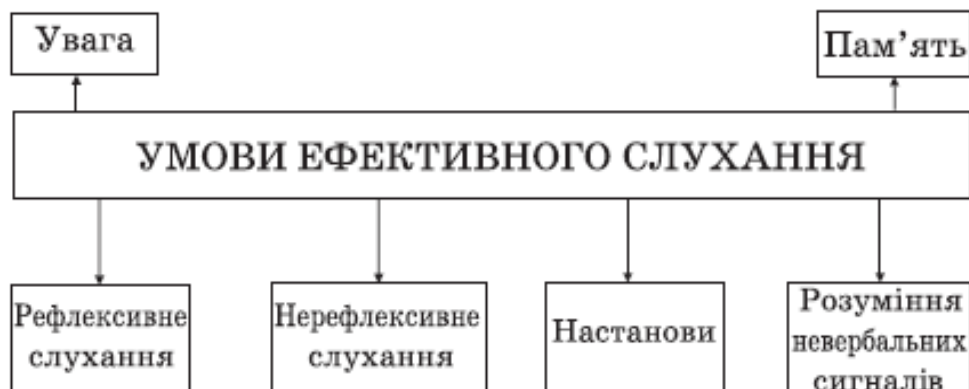
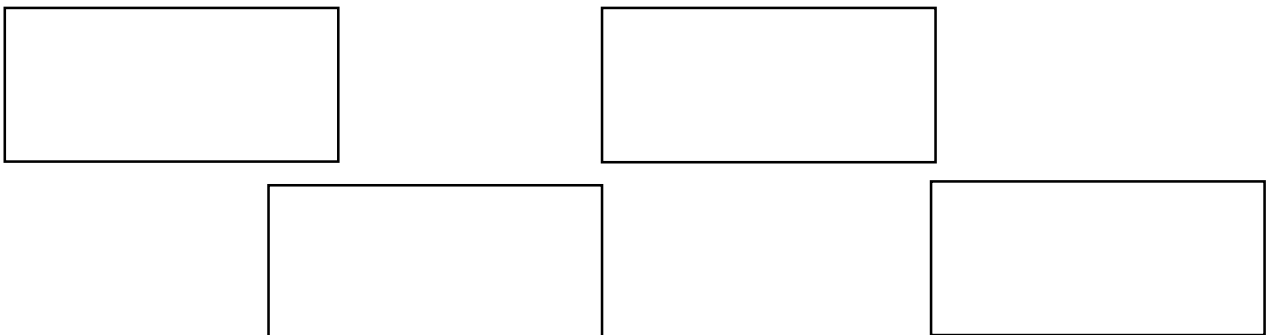
- 5.1. Уміння говорити, слухати та формулювати питання
- 5.2. Сприйняття партнера
- 5.3. Психологічна культура спілкування
- 5.4. Практика ведення переговорів

5.1. Уміння говорити, слухати та формулювати питання

Прийоми початку ділової розмови

Метод зачіпки	
Метод прямого підходу	
Метод стимулювання гри уяви	

Перепони у спілкуванні



Трактування невербальної поведінки

<i>Поведінка</i>	<i>Трактування</i>	<i>Висновок</i>
Зчеплені на грудях руки		
Легке постукування пальцями		
Складені молитовно долоні, пальці		
Потирання очей		
Легкий нахил голови вбік		
Підйом голови і погляд вгору або нахил голови з зосередженим поглядом		
Рух головою, насуплені брови		
Усмішка, легкий нахил голови		
Ритмічне кивання головою		
Довгий, нерухомий погляд в очі		
Погляд убік		
Погляд на підлогу		

Система запитань

Закриті	
Відкриті	
Альтернативні	
Підтверджуючі	
Зустрічні	
контрольні	
Провокаційні	
Заклучні	

Загальні правила спілкування

5.2. Сприйняття партнера



Симпатія – це

Емпатія – це

Рефлексія – це

Стереотипізація – це

Ефекти міжособового сприйняття:

ефект ореолу

ефект первинності

ефект бумерангу

Способи психологічного захисту

<i>Спосіб</i>	<i>Значення</i>

Правила ефективного сприйняття партнера

5.3. Психологічна культура спілкування

Прийоми приваблення партнера

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

Досягнення взаєморозуміння

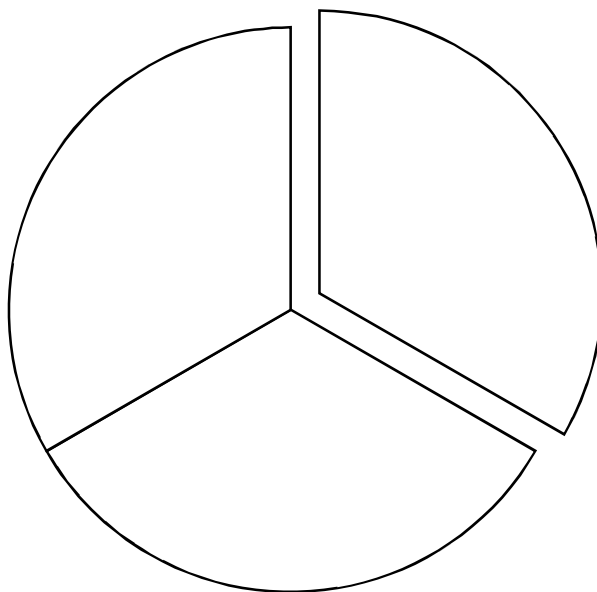
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Створення сприятливого психологічного клімату



5.4. Практика ведення переговорів

Стратегічні підходи до проведення переговорів



Організаційні питання під час підготовки до переговорів

Принципи переговорного процесу

<i>Розмежування між суттю проблеми і стосунками сторін</i>	<i>Визначення взаємних інтересів</i>	<i>Розгляд взаємовигідних варіантів застосування об'єктивних критеріїв та процедур</i>

Тактичні прийоми на переговорах

Ухилення від боротьби	
Затягування	
Пакетування	
Максимальне завищення вимог	
Розміщення хибних акцентів у власній позиції	
Салямi	
Ультимативність вимог	
Висування вимог в останню хвилину	

ДОСТУП ДО МАТЕРІАЛІВ НАВЧАННЯ (НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА):

Онлайн та офлайн-курси на платформі Google Digital Workshop доступні в 64 країнах, в тому числі в Україні українською мовою. Освітні модулі розробляли лідери онлайн-освіти, а саме FutureLearn, The Open University, OpenClassrooms і Goodwill Community Foundation. За проходження курсів можна отримати сертифікат від Google Digital Workshop, акредитований найбільшим університетом відкритої освіти Великої Британії The Open University та IAB Europe, щоб продемонструвати свої навички та знання потенційним роботодавцям:

1. Онлайн-курс «Мистецтво публічних виступів»
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/public-speaking>
 2. Онлайн-курс «Ділове спілкування»
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/business-communication>
 3. Онлайн-курс «Ефективне налагодження зв'язків»
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/effective-networking>
 4. Онлайн-курс «Навчіться впевненіше розповідати про свої сильні сторони»
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/self-promotion>
 5. Онлайн-курс «Навчіться розуміти клієнтів і їхню поведінку в мережі»
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/customers-needs-behaviours>
- Онлайн-курс «Промуйте компанію за допомогою онлайн-реклами»
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/promote-business-online>

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

Базова література

1. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. Київ : Кондор, 2007. 356 с.
2. Малюк Л. П., Варипаєва Л. М.. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.
3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця : Нова книга, 2002. 223 с.
4. Ділові контакти з іноземними партнерами : навч-практ. посіб. / уклад. Ю. І. Палеха. Київ : Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
5. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво) : практич. посіб. Харків : Видавництво ХТУРЕ, 2001. 146 с.
6. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / під ред. Т. Е. Андрєєвої. Харків : Бурун Книга, 2004. 143 с.
7. Лозовой Р. О., Уманець О. В., Ценко М. Б. Культура особистості та етикет : посіб. Харків : Регіон-інформ, 2004. 112 с.
8. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч. посіб. 4-те вид. Київ : Вид-во Європейського ун-ту, 2002. 181 с.

Допоміжна література

1. Балакірова С. Ю., Павленко В. В. Вплив медіакультури на комунікативну компетентність управлінця. *Вісник Національного технічного університету України «КПІ»*. Сер. : Філософія. Психологія. Педагогіка. 2011. №2 (32). С. 21-24.
2. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.
3. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. 2-е вид. Київ : Лібра, 2003. 415 с.

4. Ділове спілкування : метод. вказівки до самост. роботи студентів заочної форми навчання / уклад. С. К.Каземирова. Чернігів : ЧНТУ, 2014. 71 с.

5. Development of students' language competencies in the modern competitive environment / I. Batsurovska and other. *Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej Zarządzanie*. 2020. № 40. P. 19-24.

6. Андрющенко Я. Е. Тищенко С. І. Комунікативні процеси в управлінні готельним господарством. *Actual trends of modern scientific research* : V International Scientific and Practical Conference, Munich, 8-10 november 2020, P .527-531.

Інформаційні ресурси

1. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2011. 224 с. URL: http://filelibsnu.at.ua/navchalno-metod/documentoznav/Dilove_spilkuvannia_Panteluk2011.pdf (дата звернення: 21.10.2021).

2. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування : підруч. 2-ге вид., стереотип. Київ : МАУП, 2003. 208 с. URL: <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf> (дата звернення: 21.10.2021).

3. Шостром Э. Анти-Карнеги или человек – манипулятор. пер. с англ. URL: <http://web.kpi.kharkov.ua/ethics/wp-content/uploads/sites/131/2016/02/SHostrom-Everett.-Anty-Karnegy.pdf> (дата звернення: 21.10.2021).

4. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : підруч. Київ : Центр учбової літератури, 2007. URL: <http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/> (дата звернення: 21.10.2021).

5. *McDonald's Deutschland | Burger | McNuggets | McCafé | Desserts & Mehr.* URL: https://www.mcdonalds.com/dam/AboutMcDonalds/Investors/9497_SBC_International_UKR%20final%20062210.pdf (дата звернення: 21.10.2021).

Навчальне видання

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Методичні рекомендації

Укладач: **Андрющенко Яна** Едуардівна

Формат 60x84 1/16. Ум.друк.арк. 4,125

Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013р.