

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет
економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

Є.А. Мацнева

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ
ДИСЦИПЛІНИ**

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Кривий Ріг
2017

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

Є.А. Мацнєва

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ
ДИСЦИПЛІНИ**

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Затверджено на засіданні
кафедри українознавства
Протокол № 11
від “20” лютого 2017 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 6
від “28” березня 2017 р.

Кривий Ріг
2017

УДК
ББК
М

Рецензенти:

О.М. Романуха – канд. іст. наук, доцент
І.В. Шульженко – канд. юр. наук, доцент

Мацнєва Є.А.

М Етика ділового спілкування[Текст]: метод. рек. до вивч. дисц. / Є.А.Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. українознавства. – Кривий Ріг: [ДонНУЕТ], 2017. – 44 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Етика ділового спілкування». Видання містить: інформацію щодо змісту модулів та тем дисципліни; плани практичних занять; завдання для самостійного вивчення; розподіл балів за видами робіт, які виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури.

ББК

© Мацнєва Є.А., 2017
© Донецький національний
університет економіки й торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	15
Змістовий модуль 1. Етичні засади та культура службового спілкування	16
Змістовий модуль 2. Етика ділової взаємодії	18
РОЗДІЛ 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	20
Змістовий модуль 1. Етичні засади та культура службового спілкування	21
Змістовий модуль 2. Етика службової взаємодії	
Питання для підсумкового контролю знань з дисципліни	

Вступ

Вивчення дисципліни (тренінгу) «Етика службового спілкування», яка ґрунтується на багатьох науках, зокрема психології спілкування, етиці, психології управління, науковій організації праці, продиктоване потребами трансформації та розвитку українського суспільства.

Мета вивчення навчальної дисципліни (тренінгу) – формування професійних компетентностей із службового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, а також формування у майбутніх фахівців уявлення про етичне мислення у сфері бізнесу.

Завдання: засвоєння основних понять, принципів і норм етики та етикету службового спілкування; етики службового спілкування з аудиторією; індивідуального діалогового спілкування; етики невербального спілкування; етики комерційних переговорів; іміджу сучасної ділової людини;

Професійні компетенції, які повинен набути бакалавр:
знання і розуміння:

- ✓ основних понять, принципів і норм етики та етикету службового спілкування;
- ✓ національних традицій мовної поведінки;
- ✓ етики службового спілкування з аудиторією;
- ✓ індивідуального діалогового спілкування;
- ✓ етики невербального спілкування;
- ✓ етики та етикету у комерційній діяльності;
- ✓ етики комерційних переговорів;
- ✓ особливостей етики службового спілкування в міжнародних відносинах;
- ✓ іміджу сучасної ділової людини;

застосування знань і розуміння:

- ✓ вміти організувати і провести службові наради та засідання;
- ✓ вміти організувати і провести індивідуальне діалогове спілкування;
- ✓ вміти організувати і провести службове спілкування телефоном;
- ✓ вміти організувати і провести службове спілкування з аудиторією;
- ✓ вміти спланувати, організувати і провести комерційні переговори;
- ✓ вміти правильно обрати стратегію і тактику службового спілкування;
- ✓ вміти правильно застосовувати методи та прийоми мовно-психологічного впливу на аудиторію;
- ✓ вміти вправно користуватися засобами виразного мовлення та невербальними засобами комунікації.
- ✓ формування суджень:
- ✓ здатність визначати мету і завдання службового спілкування;
- ✓ здатність сформулювати та обґрунтувати рекомендації щодо вдосконалення культури мовної поведінки;

- ✓ здатність розпізнавати словесні маніпуляції та обирати прийоми протидії їм;
- ✓ здатність оцінювати доречність і ефективність прийомів словесної суперечки;
- ✓ здатність оцінювати рівень власної лінгвістичної компетенції та визначати шляхи її вдосконалення.

Методичні рекомендації покликані оптимізувати навчальну самостійну роботу студентів з дисципліни «Етика службового спілкування». Для підготовки до практичних занять студенти, крім конспекту лекцій, зможуть використовувати пропоновані план, літературу, теми рефератів, творчі завдання, питання, тести для самоконтролю. Це дає можливість комплексно підійти до самостійного опрацювання навчального матеріалу та сформувати стійку систему знань і навичок, необхідних для успішної комунікації та професійної реалізації. Увесь навчальний матеріал сформовано та подано відповідно до вимог кредитно-модульної системи й розподілено за двома змістовими модулями.

РОЗДІЛ 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1 Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова/вибіркова дисципліна	Вибіркова дисципліна
Семестр	2
Кількість кредитів	3
Загальна кількість годин	90
Кількість модулів	1
Лекції, годин	15
Практичні/Семінарські, годин	30
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	45
Тижневих годин для денної форми навчання	3
аудиторних	3
самостійна робота студента	-
Вид контролю	залік

2 Мета і завдання дисципліни

Мета: набуття глибоких теоретичних знань і практичних навичок службового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, а також формування у майбутніх фахівців уявлення про етичне мислення у сфері бізнесу.

Завдання: теоретична і практична підготовка майбутніх фахівців із таких питань: сутність та поняття етики та етикету службового спілкування; імідж сучасної ділової людини; індивідуальне діалогове спілкування; етика службового спілкування телефоном; етика службового спілкування з аудиторією; етичні проблеми організації та проведення службових нарад та засідань; етика комерційних переговорів; етика службового листування; етика невербального спілкування; особливості етики службового спілкування в міжнародних відносинах; етика та етикет у комерційній діяльності.

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	Усьо го	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	ла б.	сам. робота			л	п	лаб.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1. Етичні засади та культура службового спілкування										

Тема 1. Етика і мораль. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини	10	2	2		6					
Тема 2. Спілкування як інструмент професійної діяльності	12	2	4		6					
Тема 3. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови	12	2	4		6					
Тема 4. Невербальні засоби спілкування як вияв етичної культури особистості	12	2	4		6					
Разом за модулем 1	46	8	14		24					
Змістовий модуль 2. Етика службової взаємодії										
Тема 1. Менеджер як ключова фігура виробництва. Стили керування	12	2	4		6					
Тема 2. Форми і види службового спілкування та фактори впливу	12	2	4		6					
Тема 3. Переговори. Основи стратегії переговорів	11	2	4		5					
Тема 4. Імідж ділової людини.	9	1	4		4					
Разом за модулем 2	44	7	16		21					
<i>Усього годин</i>	90	15	30		45					

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Семінар з виконанням практичних завдань. Етика як філософське вчення про мораль і моральність.	4

2	Семінар з виконанням практичних завдань. Культура й етика ділових стосунків. Конфлікти та їх подолання.	6
3	Практичне заняття Невербальні засоби спілкування. Мова жестів.	6
4	Семінар з виконанням практичних завдань. Моральні проблеми професійної діяльності.	6
5	Семінар з виконанням практичних завдань. Основні моральні якості керівника та підлеглого.	6
6	Практичне заняття Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови.	6
7	Семінар з виконанням практичних завдань. Переговори. Основи стратегії переговорів.	6
8	Практичне заняття Основи підприємницької іміджології.	5

5 Індивідуальні завдання

1. Розробка структурно-логічних схем та презентацій до окремих питань дисципліни.
2. Підготовка оглядів періодичної і монографічної літератури з тем дисципліни.
3. Підготовка доповідей, рефератів за пропонованою тематикою.
4. Підготовка до друку наукових тез і статей з проблем ділової комунікації в професійній сфері.

6 Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Тема	Кількість годин сам. роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Етичні засади та культура службового спілкування			
Тема 1. Етика і мораль. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Етика як філософське вчення про мораль і моральність. Принципи і категорії етики. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Норми професійних ділових відносин. 2. Підготовка до презентації доповіді. Джерела: 1, 2, 3, 4, 7.	Фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Тема 2.	6	1 Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення	Тестування, фронтальне та

Спілкування як інструмент професійної діяльності		питань: Спілкування і діяльність. Етичний бік спілкування. Психологія спілкування і розуміння. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді. Джерела: 1, 2, 3, 5, 6.	індивідуальне опитування, заслуховування, обговорювання доповідей
Тема 3. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Культура мовлення. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови. Техніка мовлення. Чинники мовленнєвої виразності. 2. Самотестування. Джерела: 1, 3, 4, 6, 7.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Тема 4. Невербальні засоби спілкування як вияв етичної культури особистості	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Поняття про невербальне спілкування. Засоби невербального спілкування Мова жестів. Комунікативна поведінка різних народів світу (жести, міміка, манера мовлення). 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді. Джерела: 1, 3, 4, 6, 7.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування, обговорювання доповідей
Разом за модуль 1	24		
Змістовий модуль 2. Етика службової взаємодії			
Тема 5. Менеджер як ключова фігура виробництва. Стилi керування	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Вимоги до професійної відповідності сучасного керівника Ділова кар'єра керівника Стилi управлінської діяльності Ефективність використання робочого часу. 2. Підготовка до презентації доповіді. Джерела: 1, 3, 4, 6, 8.	Фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування, обговорювання доповідей
Тема 6. Форми і види службового спілкування та фактори впливу	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Усна і писемна форми офіційно-службового стилю. Види комунікативних актів. Етичні вимоги до проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів. Культура суперечки. Поведінка полемістів. Майстерність полемізувати й дискутувати. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді. Джерела: 1, 2, 3, 4, 6.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування, обговорювання доповідей
Тема 7.	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та	Фронтальне

Переговори. Основи стратегії переговорів		рекомендованої літератури для обговорення питань: Поняття про переговори. Основи стратегії переговорів. Підготовка до переговорів. Тактика і принципи переговорів. Розмежування між суттю проблеми і стосунками сторін. 2. Заслуховування повідомлень. 3. Ділова гра «Переговори» Джерела: 1, 3, 4, 6, 7, 8.	та індивід. опитування, заслуховування, обговорювання повідомлень, розв'язання практичних завдань
Тема 8. Імідж ділової людини: процес створення та шляхи корекції	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Особливості створення іміджу підприємця. Імідж фірми, корпорації, підприємства. Корпоративна культура. Зовнішній вигляд як важлива складова іміджу. 2. Заслуховування повідомлень. 3. Ділова гра «Створи правильний образ». Джерела: 1, 3, 5.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань
Разом за модуль 2	21		
Разом	45		

7. Результати навчання

1	Знання сутності етики та етикету службового спілкування
2	Знання і розуміння психологічних закономірностей спілкування і розуміння
3	Знання етики комерційних переговорів; етики службового листування
4	Знання етики невербального спілкування
5	Знання особливостей етики службового спілкування в міжнародних відносинах
6	Розуміння тенденцій іміджу сучасної ділової людини, вміння правильно виглядати відповідно до обставин спілкування
7	Уміння організувати і провести службове спілкування з аудиторією, службові наради та засідання
8	Уміння організувати і провести індивідуальне діалогове спілкування, службове спілкування телефоном

8 Форми викладання

Лекції, практичні заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, повідомлень, самостійне опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

9 Методи оцінювання

Згідно з методикою оцінювання знань студентів, передбаченої наказами ректора по університету.

10 Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються:

оцінювання протягом семестру (100 балів – залік, 50 балів – екзамен)

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання	Обговорення теоретичних питань теми	Індивід. завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1	5		5	2		
Тема 2	5		5	2		
Тема 3	5		5	3		
Тема 4	5		5	3		
Разом мод. 1	20		20	10		50
Змістовий модуль 2						
Тема 5	5		3	2		
Тема 6	5		3	2		
Тема 7	5	5	3	2		
Тема 8	5	5	3	2		
Разом мод. 2	20	10	12	8		50
Разом						100

Система нарахування балів за індивідуальні завдання

№	Види робіт	Бали
1	Реферат	5
2	Виконання практичних завдань	5
	Тестове завдання	5
3	Розробка презентацій до окремих тем дисципліни	5
	Ділова гра або вирішення практичних ситуацій	5
4	Публікація наукових тез	10

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих

за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модуля).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
59-30	FX	2, «незадовільно»
0-29	F	

11 Методичне забезпечення

Комплект навчально-методичних матеріалів для забезпечення і супроводу робочої програми включає:

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Комплекти індивідуальних завдань.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

12. Рекомендована література

Базова

1. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.
2. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.
3. Мацнева Є.А. Етика службового спілкування [Текст]: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнева; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.
4. Яхно Т.П., Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник/ Я.П.Яхно, І.О. Куревіна, – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.
5. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.
6. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика службового спілкування. К.: «Альтерпрес», 2006. – 368 с.
7. Палеха Ю.І. Іміджологія. – К.: Видавництво Європейського університету, 2005. – 323 с.

8. Чайка Г. Л. Культура службового спілкування менеджера: Навч. посіб. – К.: Знання, 2005, – 442 с.
9. Гах Й. М. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ.вузів / Й.М.Гах; Ін-т менеджменту та економіки "Галицька Академія". – К.: Центр навч. літ., 2005. – 158 с.
10. Психологія управління в бізнесі: Навч. посібник для підготовки бакалаврів всіх форм навчання / Е.Ф. Іпатов, К.М. Лемківський, В.В. Павловський. – Харків – Київ, НМЦВО, 2003. – 320 с.

Допоміжна

1. Савельєв В.П. Етика. Короткий навчальний словник: терміни, поняття, персоналії. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України, 2017. – 279 с.
2. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навчальний посібник. К.: «Центр навчальної літератури», 2004. – 232с.
3. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: Діловий етикет / Н.Л.Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 392 с.
4. Степаненко В.Ф. Етика в проблемних і аналітичних задачах / В.Ф. Степаненко. – К.: Лібра, 1998. – 272 с.
5. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика службового спілкування : Навч. посібник / Н. В. Ботвина. – К.: АРТЕК, 2000 . – 188 С.
6. Вилсон Г., Макклафлін К. Язык жестов – путь к успеху / Г. Вилсон, К. Макклафлин. – СПб. : Питер, 2000. – 224 с.
7. Браун Л. Имидж – путь к успеху / Л. Браун. – СПб. : Питер, 2000. – 192 с.
8. Возный Т.С. Этика деловых отношений (для деловых людей и бизнесменов)/ Т.С. Возный ; ред. Т.С. Пархоменко. – К.: УкрИНТЭИ, 2001. – 106с.
9. Джордж Р.Т. Деловая этика: Учеб. курс для колледжей и ун-тов / Р.Т. Де Джордж ; пер. с англ. Р. И. Столпера. – М. : РИПОЛ КЛАССИК: Прогресс , 2003. – 733, [1] с.
10. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей: Посібник / М.С. Дороніна. – К.: Видавничий дім "KM Academia", 1997. – 191 с.
11. Ермоленко А.Н. Этика ответственности и социальное бытие человека (современная немецкая практическая философия) / А. Н. Ермоленко. – НАН Украины ; Институт философии (Киев). – К. : Наук. думка, 1994. – 200 с.
12. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. – Х.: Промінь, 2007. – 560 с.
13. Кныш С.Н. Современная энциклопедия этикета. Этика молодежи. Философия успеха / С. Н. Кныш. – К. : ТОВ "ВБ "Аванпост-Прим", 2009. – 56 с.: ил. – На тит. л. авт. не указ.
14. Кудерская Т.В. Сборник ситуационных задач и тестовых заданий по правилам этикета (по курсу "Этика делового общения"): учеб. пособие / Т. В. Кудерская, В.В. Лелеко, С. В. Шарапа, Ю. Н. Ящишина. – Донбасская гос. машиностроительная академия. – Краматорск : ДГМА, 2008. – 84с..
15. Романов М. В. Справочник по этикету для бизнесменов, туристов и отправляющихся в гости и зарубеж / М. В. Романов. – К.: Либра, 1994. – 121 с.

16. Томан І. Як удосконалювати самого себе: пер. з чес. / І. Томан. – К.: Політвидав України, 1984. – 240 с.
17. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Р. Фишер, У. Юри; пер. с англ. – М.: Эксмо, 2006. – 319с.
18. Шепель В. М. Имиджология: Секреты личного обаяния / В. М. Шепель. – М.: ЮНИТИ, Культура и спорт, 1994. – 320 с.
19. Филиппова Л.Я., Зеленецкий В.С. Компьютерная этика: Морально-этические и правовые нормы для пользователей комп. сетей: Учеб. пособие/ Л.Я. Филиппова, В.С. Зеленецкий. – Харьковская гос. академия культуры; Академия правовых наук Украины; Институт изучения проблем преступности. – Х.: ООО "Кроссруд", 2006. – 209 с.

Інформаційні ресурси

1. Етика сьогодні. Актуально про етику та мораль [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.etica.in.ua/golovna/>
2. Культура [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10407/>
3. Навчальні матеріали онлайн. Етика службового спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/10280405/menedzhment/profesiyna_etika_normi_profesiynih_dilovih_vidnosin
4. Ebook Time. Ділове спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ebooktime.net/book_174_glava_23_2._%D0%A1%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%B2_%EF%BF%BD.html
5. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. Електронні ресурси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-resources/>

РОЗДІЛ 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО
ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

ЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА КУЛЬТУРА СЛУЖБОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 1. Етика і мораль. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення у формі бесіди основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Що є предметом етики? Чому етика є філософською наукою?
2. Як виникла мораль? Ситуація морального вибору.
3. Які сфери людського життя становлять особливий інтерес з погляду моралі?
4. Чи може виявитися корисним вивчення історії розвитку етики?
5. Що таке ситуація морального вибору?
6. З чого складається структура моральної системи суспільства?
7. Чим моральна регуляція людської поведінки відрізняється від правової?
8. Дайте визначення поняття «етикет».
9. Що включає поняття «професійна етика»?
10. Що включає поняття «службовий етикет»?

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 2. Спілкування як інструмент професійної діяльності

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Охарактеризуйте поняття «спілкування» і «комунікація».
2. Назвіть фактори суб'єктивного характеру, які впливають на процес спілкування і його ефективність.
3. Назвіть основні форми індивідуального та колективного спілкування.
4. Які функції виконує спілкування?
5. За якими критеріями розрізняють види спілкування?
6. Хто може бути учасником спілкування?
7. Назвіть основні етапи спілкування.
8. Дайте визначення діалогу, монологу, полілогу.

9. Сформулюйте якісні характеристики усного службового мовлення. Назвіть чинники мовленнєвої виразності.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Понятійний диктант.*

Тема 3. Невербальні засоби спілкування як вияв етичної культури особистості

План заняття:

1. *Розгорнуте обговорення у формі бесіди основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Якими засобами, окрім словесних, послуговуються під час спілкування? Що вивчає кінесика?
2. Назвіть основні мімічні ознаки різних емоційних станів
3. Візуальний контакт як важлива складова спілкування.
4. Природа та функціональне призначення жестів у спілкуванні.
5. Роль пози та ходи у процесі спілкування.
6. Яка роль відстані (дистанції) у спілкуванні? Поняття «проксемика».
7. Які засоби належать до ритміко-інтонаційних (праксодичних) і такесичних засобів спілкування?
8. Які засоби спілкування належать до екстралінгвістичних?
9. У чому особливості гендерних аспектів спілкування?

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

Тема 4. Форми і види службового спілкування та фактори впливу

План заняття:

1. *Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:*

1. Назвіть особливості усної і писемної форм службового спілкування.
2. Назвіть загальні вимоги до проведення для досягнення успіху ділового спілкуванні.
3. Охарактеризуйте основні види і форми комунікативних актів.
4. Охарактеризуйте моральні проблеми професійної діяльності.
5. Назвіть етичні вимоги до проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів.

6. Розкрийте сутність культури суперечки.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ЕТИКА СЛУЖБОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Тема 5. Організатор як ключова фігура виробництва. Стилі керування

План заняття:

1. *Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Розкрийте сутність поняття «професійна етика».
2. Охарактеризуйте особливості різних стилів керування.
3. Якими, на ваш погляд, основними рисами повинен володіти сучасний керівник, менеджер (організаторсько-ділові риси, професійні, особистісні якості, риси характеру).
4. Назвіть вимоги до поведінки керівника і співробітників на службі, які сприятимуть створенню здорового морально-психічного клімату і підвищенню продуктивності праці.

2. *Індивідуальне тестування.*

3. *Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

Тема 6. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови

План заняття:

1. *Розгорнуте обговорення у формі бесіди основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Розкрийте сутність поняття «мовленнєвий етикет».
2. Дайте визначення понять «культура мовлення», «норми літературної мови».
3. Назвіть, які етикетні формули включає функціональна типологія одиниць мовленнєвого етикету українського народу.
4. Сформулюйте правила телефонного етикету?

2. *Індивідуальне тестування.*

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 7. Переговори. Основи стратегії переговорів

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення у формі бесіди основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Розкрийте сутність такого виду службового спілкування, як переговори.
2. Назвіть три основні стратегії переговорів.
3. Охарактеризуйте етапи підготовки проведення переговорів.
4. Назвіть тактичні прийоми, застосовувані під час переговорів.
5. Сформулюйте основні рекомендації щодо ведення переговорів, найважливіші правила поведінки під час переговорного процесу, які допоможуть забезпечити досягнення найкращого результату.

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 8. Імідж ділової людини: процес створення та шляхи корекції

План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Дайте визначення поняття «імідж».
2. Як ви розумієте імідж національного виробника?
3. Сформулюйте принципи стратегії успіху підприємця.
4. Назвіть характерні риси іміджу сучасного бізнесмена.
5. Чому таке велике значення для створення іміджу має зовнішній вигляд?

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

РОЗДІЛ 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

ЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА КУЛЬТУРА СЛУЖБОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 1. Етика і мораль. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.
2. Підготуйте презентацію з питань «Структура моральної системи суспільства» та «Основні категорії етики».
3. Підготуйте повідомлення або реферат з тем (за самостійним вибором):
 - Етика як філософське вчення про мораль і моральність.
 - Різноманіття етичних систем.
 - Основні категорії етики.
 - Антична етика.
 - Етичні вчення Греції та Риму.
 - Християнська етика Середньовіччя.
 - Етика Нового часу. Філософи-моралісти Нового часу.
 - Етичні теорії XIX-XX ст.
4. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Філософська наука об'єктом вивчення якої, є мораль – це:

- A. етика
- B. філософія
- C. антропологія
- D. соціологія

2. Етикет – це:

- A. сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків
- B. сукупність правових норм
- C. форма звертання
- D. система знань про добро та зло

3. Золоте правило моральності:

- A. поведься стосовно інших людей так, як ти хотів би, щоб вони поводитися стосовно тебе
- B. десять заповідей Ісуса

С. вчиняй так, щоб максима твоєї волі одночасно мала силу принципу загального законодавства

Д. у будь-якій ситуації не опускай рук і не втрачай надії

4. Функція моралі, яка спрямовує і коригує практичну діяльність людини з урахуванням інтересів інших людей і суспільства:

А. регулятивна

В. інтегративна

С. виховна

Д. навчальна

5. Один із способів регулювання поведінки людей в суспільстві, що являє систему принципів і норм, які визначають характер стосунків між людьми відповідно до прийнятих в цьому суспільстві понять про добро і зло, справедливе і несправедливе, гідне і негідне – це:

А. мораль

В. естетика

С. традиції

Д. звичаї

Д. фізичне покарання

6. Сукупність правил поведінки певної соціальної групи, що забезпечує моральний характер взаємовідносин, обумовлених або пов'язаних з професійною діяльністю:

А. професійна етика

В. правила поведінки

С. принципи ведення переговорів

Д. естетичні норми

7. Правила поведінки, пов'язані зі свідомістю і волею людей, які виникають у процесі їх соціальної організації – це:

А. моральні норми

В. естетичні норми

С. технічні норми

Д. правові норми

8. Категорії етики, що означають особливе моральне ставлення людини до самої себе і до суспільства, оточення, основане на визнанні цінності людини як особистості:

А. совість; обов'язок

В. гідність; індивідуалізм

С. свобода; справедливість

Д. авторитет; колективізм

9. До моральних принципів належать:

А. альтруїзм; гуманізм

В. законність; колективізм

С. милосердя; демократизм

Д. обов'язок; відповідальність

10. Соціальні норми:

А. регламентують форми соціальної взаємодії людей

- В. виникають у зв'язку з несвідомою діяльністю людей
- С. встановлюють правила поведінки людей в державі
- Д. рідко відповідають типу культури і соціальному характеру суспільства

11. Правові норми формуються:

- А. у законодавчій і судовій діяльності
- В. в процесі тривалого відтворення зразків поведінки
- С. у духовному житті суспільства
- Д. в процесі організації діяльності різних співтовариств

12. Свідоме прагнення сприяти загальному благу – це:

- А. колективізм
- В. громадськість
- С. патріотизм
- Д. фанатизм

13. Властивість моралі і права, що дозволяє регулювати поведінку людей:

- А. нормативність
- В. законність
- С. системність
- Д. обов'язковість

14. Особа вважається невинною до тих пір, поки протилежне не буде доведене з дотриманням законної процедури і визнане незалежним і компетентним судом – це:

- А. презумпція невинуватості
- В. гуманізм
- С. справедливість
- Д. принцип провини

15. Загальнообов'язкові правила, що визнаються і охороняються державою, з яких витікають права і обов'язки учасників суспільних відносин – це:

- А. норми права
- В. норми моралі
- С. норми спілкування
- Д. корпоративні норми

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.

2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.

3. Савельєв В.П. Етика. Короткий навчальний словник: терміни, поняття, персоналії. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України, 2017. – 279 с.

4. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.

5. Гах Й.М. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ.вузів / Й.М.Гах; Ін-т менеджменту та економіки "Галицька Академія". – К.: Центр навч. літ., 2005. – 158 с.

Тема 2. Спілкування як інструмент професійної діяльності

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Мистецтво спілкування. Комунікативні бар'єри і невдачі.
 - 2) Культура й етика ділових стосунків.
 - 3) Конфлікти та їх подолання.
3. Підготуйте повідомлення з тем (за самостійним вибором):
 - Психологія спілкування і розуміння.
 - Місце етичного кодексу в професії.
 - Методи і прийоми самопізнання й морального самовиховання: самоспостереження; самоконтроль; самоаналіз; самооцінка; самодисципліна; самокритика; самонавіювання тощо.
4. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Спілкування – це:

- А. складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми
- В. процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку
- С. обмін бажаннями, мотивами, цілями, інтересами або потребами

2. Спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності:

- А. безпосереднє спілкування
- В. офіційно-ділове спілкування
- С. світське спілкування
- Д. міжособистісне спілкування

3. Соціальні функції спілкування названо правильно у рядку:

- А. інформаційна; соціалізуюча; організаційно-поведінкова; правова; мислетворча; культурологічна; експресивна; інтегративна
- В. комунікаційна; емоційно-тонізуюча; налагодження стосунків; функція соціального контролю; трансляційна; демонстративна; інструментальна; соціалізуюча

С. контактна; інформаційна; спонукальна; координаційна; пізнавальна; емотивна; регулятивна; налагодження стосунків

4. Головною метою службового спілкування є:

- А. спонукання до активної дії, до прийняття рішень;
- В. суб'єктивний і емоційний виклад інформації;
- С. досягнення певного результату при мінімальних мовних засобах;

5. Техніка спілкування охоплює:

- А. сукупність стандартів культурної поведінки, етичних і естетичних норм у використанні вербальних і невербальних засобів комунікативної взаємодії
- В. сукупність мовних засобів, зумовлених змістом, метою висловлювання
- С. сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, які закріплюються у процесі суспільної комунікації

6. Ділове спілкування – це складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми у:

- А. процесі взаємодії
- В. сфері спілкування
- С. службовій сфері
- Д. особистому плані

7. Під діловим спілкуванням розуміється:

- А. вид соціальних відносин, спрямованих на реалізацію якоїсь загальної справи, що створюють умови для співробітництва людей, щоб здійснити значимі для них цілі
- В. вид індивідуальних відносин, які спрямованні на досягнення цілей бізнесу будь-яким шляхом
- С. різновид діалогу між партнерами по бізнесу з метою укріплення угод, проведення переговорів та нарад
- Д. всі відповіді правильні

8. Предметом службового спілкування є:

- А. справа
- В. інтерес
- С. конфлікт
- Д. прибуток

9. За змістом спілкування поділяється на:

- А. матеріальне, когнітивне, мотиваційне, діяльнісне
- В. ділове, особисте, інструментальне
- С. імперативне, діалогічне, маніпуляційне
- Д. масове, безпосереднє, пряме, опосередковане

10. Специфічною особливістю службового спілкування є:

- А. необмеженість в часі
- В. регламентованість
- С. відсутність норм і правил
- Д. розмова по душах

11. При якому спілкуванні обов'язковим є сприйняття партнера як рівного, який має право на власну думку і власне рішення:

- А. інструментальне спілкування

В. монологічне спілкування

С. імперативне спілкування

Д. діалогічне спілкування

12. При якому спілкуванні здійснюється вплив на партнера з метою примусу його до певних дій чи рішень:

А. інструментального спілкування

В. діалогічного спілкування

С. імперативного спілкування

Д. службового спілкування

13. За правилами хорошого тону слід уникати деяких тем. Укажіть тему, неприпустиму для обговорення:

А. релігійні переконання та політичні уподобання

В. аспекти особистого життя і стан здоров'я власний та інших осіб

С. заробітна плата, достаток, фінансові проблеми

Д. зовнішність інших людей (особливо за їх відсутності)

Е. усі відповіді правильні

14. Як слід правильно поводитися, якщо опонент «роздмухує» проблему, виводить її за межі дискусії (розмови, суперечки)?

А. нагадай про рамки дискусії, про її мету. Попроси ще раз уточнити його антитезу і поверни розмову в колишнє русло

В. припини обмін думками, похвали співрозмовника за глибину аналізу й попроси його зробити узагальнюючий висновок

С. передбач заздалегідь заперечення суперника, вивчи їхні мотиви, позиції для того, щоб: а) указати співрозмовникові на його відхід від спірного питання, б) запитати його, яку думку він доводив, в) попросити висловити відношення до твоєї аргументації

Д. запитай, не чи забув він мету розмови, свою власну мету. Поверни його до спірної проблеми

Е. усі відповіді правильні

15. Вербальний канал комунікації реалізується через:

А. міміку, жести

В. усне і писемне мовлення

С. пози, рухи

Д. сміх, посмішку, плач

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.

2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.

3. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.
4. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.
5. Гах Й.М. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ.вузів / Й.М.Гах; Ін-т менеджменту та економіки "Галицька Академія". – К.: Центр навч. літ., 2005. – 158 с.
6. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.
7. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика службового спілкування. К.: «Альтерпрес», 2006. – 368 с.

Тема 3. Невербальні засоби спілкування як вияв етичної культури особистості

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) сутність невербального спілкування при веденні ділової розмови.
 - 2) методикою зчитування невербальних знаків.
 - 3) значення невербального спілкування в діловому світі.
 - 4) Комунікативна поведінка різних народів світу (жести, міміка, манера мовлення).
3. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Вербальний канал комунікації реалізується через:

- А. пози, рухи
- В. сміх, посмішку, плач
- С. усне і писемне мовлення
- Д. міміку, жести

2. Що входить в класифікацію невербальних засобів спілкування?

- А. риторика
- В. полеміка
- С. патетика
- Д. проксеміка

3. Кінетичні засоби спілкування – це:

- A. висота, тембр голосу, сила наголосу
- B. плач, кашель, сміх, подихи тощо
- C. поза, жести, міміка, хода, погляд
- D. рукостискання, поплескування

4. Такесичні засоби спілкування – це:

- A. контакт очима, посмішки
- B. потискування руки, поплескування по плечах, поцілунки
- C. відстань і її конфігурація між спілкувальниками
- D. «закриті» й «відкриті» пози

5. Екстралінгвістичні засоби спілкування – це:

- A. зачіска, косметика, окуляри, дрібні предмети в руках
- B. рукостискання, поплескування, обійми
- C. темп голосу, його діапазон, тональність
- D. включення в мову пауз, покашлювання, сміх, позіхання

6. Просодичні засоби спілкування – це:

- A. інтонація, гучність, темп, тембр, тональність
- B. сміх, плач, покашлювання, зітхання
- C. природні і штучні запахи людини
- D. рукостискання, обійми, поцілунки

7. Похлопування по плечу можливе при ...

- A. моральній підтримці людини
- B. рівності соціального положення учасників спілкування
- C. підтримці оптимальної близькості між партнерами по спілкуванню
- D. зустрічі з колегами по роботі

8. Домінуюче рукостискання – це:

- A. рука знизу, долоня розгорнута вгору
- B. обидві долоні знаходяться у вертикальному положенні
- C. рука зверху, долоня розгорнута вниз
- D. пряма рука, долоня знаходиться у горизонтальному положенні

9. Протиріччя між жестами і значенням висловлювання є свідченням ...

- A. забудькуватості
- B. брехні
- C. ворожості
- D. неувважності

10. Почісування вуха може бути рівносильне фразі:

- A. «Я дуже втомився»
- B. «Я намагаюся тебе обдурити»
- C. «Я не бажаю цього чути»
- D. «Я вже це чув»

4. Роздивіться подані нижче малюнки, визначте, які емоції виражає міміка на обличчях (мал. 1), яке значення мають жести (мал. 2) та пози (мал. 3) зображених людей.

Малюнок 1
Міміка

1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11

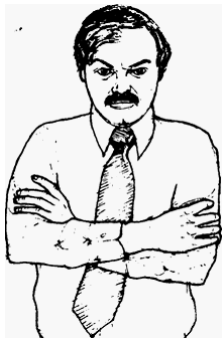


12



Малюнок 2
Жести

1



2



3



4



Малюнок 3 Пози

1.



Співрозмовник сидить, поклавши ногу на ногу.

2.



Співрозмовник тримає руку у кишені.

3.



Співрозмовник сидить, відкинувшись на спинку стільця.

4.



Поза Наполеона – руки співрозмовника схрещені на грудях.

5.



Співрозмовник сидить, осідлавши стілець, як коня.

5. Підготуйтеся до презентації доповідей, використовуючи мультимедійне візуальне супроводження, за темами:

- Невербальні засоби спілкування. Мова жестів.
- Культура світського спілкування. Правила світської бесіди. Тости і компліменти.
- Невербальне спілкування у сфері бізнесу.
- Специфіка та психологічні закономірності невербального спілкування.
- Національний характер жестів.

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.

2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.

3. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.

4. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.

5. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.

6. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика службового спілкування. К.: «Альтерпрес», 2006. – 368 с.

Тема 4. Форми і види службового спілкування та фактори впливу

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Службовий етикет і такт.
 - 2) Етика службового спілкування. Моральні проблеми професійної діяльності.

- 3) Етичні вимоги до проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів.
- 4) Культура суперечки. Поведінка полемістів. Майстерність полемізувати й дискутувати.

3. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Сукупність правил поведінки певної соціальної групи, що забезпечує моральний характер взаємовідносин, обумовлених або пов'язаних з професійною діяльністю:

- A. правила поведінки
- B. система моральних принципів
- C. професійна етика
- D. естетичні норми

2. Хто вітається першим: хто входить чи присутній?

- A. першим вітається той з присутніх, хто першим помітив того, хто входить
- B. першим вітається той, хто ввічливіший
- C. звичайно, хто входить
- D. усі відповіді правильні

3. Хто вітається першим: очікуючий або той, хто спізнився?

- A. звичайно, очікуючий
- B. звичайно, хто спізнюється
- C. якщо спізнюється дівчина, то першою вона все одно не вітається
- D. усі відповіді правильні

4. Чи можна не прийняти руки, протягнутої для рукостискання?

- A. можна
- B. не можна
- C. це може дозволити собі в окремих випадках жінка
- D. усі відповіді правильні

5. Чи треба, вітаючись, дивитися людині в очі?

- A. обов'язково, уся ваша увага має бути зосереджена на співрозмовнику
- B. зовсім не обов'язково – дивлячись в очі, можна збентежити співрозмовника
- C. подаючи для вітання праву руку, краще дивитися трохи лівіше за голову того, з ким вітаєшся – це допоможе вам обом уникнути зніяковіння
- D. усі відповіді правильні

6. Ділова бесіда:

- A. характеризується частим переходом від однієї теми до іншої
- B. спрямована на досягнення певних виробничих завдань і проблем
- C. дозволяє обрати відповідні рішення і реалізувати їх
- D. відрізняється різноманітністю обговорюваних тим

7. Переваги ділової бесіди як форми взаємної комунікації обумовлені передусім:

- A. підвищенням компетентності керівника за рахунок пропозицій і думок партнера

В. неможливістю диференційованого підходу до врахування усіх чинників проблеми

С. відчуттям власної слабкості в рішенні проблем

Д. незрозумінням усіх учасників процесу

8. Найбільш поширеною формою групового обговорення ділових (службових) питань є:

А. мозкові штурми

В. тренінги та ділові ігри

С. дискусії та обговорення

Д. наради і збори

9. Які з названих деталей свідчать про увагу слухачів до оратора:

А. погляди слухачів спрямовані повз оратора

В. нахил слухачів в бік оратора

С. закинута нога на ногу, тіло нахилене назад

Д. слухачі розмовляють між собою

10. У висновках оратор не повинен:

А. вибачатися і говорити, що недостатньо підготувався

В. використовувати додаткові сильні аргументи, щоб підвищити переконливість мови

С. підсумовувати сказане, узагальнити інформацію

Д. сприяти запам'ятовуванню основних положень, висунених у вступі

11. Агресивне слухання:

А. зосередження лише на деяких деталях повідомлення, найбільш важливих або цікавих для реципієнта

В. передбачає наявність зворотного зв'язку з тим, хто говорить, і використовується для контролю точності сприйняття почутого

С. прагнення якомога швидше висловити власні погляди і судження, не беручи до уваги позицію партнера

12. Активне слухання:

А. передбачає розуміння почуттів, які переживаються іншою людиною, і у відповіді – вираження свого розуміння цих почуттів

В. передбачає наявність зворотного зв'язку з тим, хто говорить, і використовується для контролю точності сприйняття почутого

С. полягає в умінні уважно слухати (мовчати) співрозмовника, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями

13. Рівність чоловіка і жінки –

А. передбачено Конституцією України

В. не передбачено законодавством України

С. мають не тільки рівні права і свободи, а й рівні можливості для їх реалізації

Д. обумовлено релігійним характером нашої держави

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.
2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.
3. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.
4. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.
5. Гах Й.М. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ.вузів / Й.М.Гах; Ін-т менеджменту та економіки "Галицька Академія". – К.: Центр навч. літ., 2005. – 158 с.
6. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика службового спілкування. К.: «Альтерпрес», 2006. – 368 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ЕТИКА СЛУЖБОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Тема 5. Організатор як ключова фігура виробництва. Стилі керування

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Основні моральні якості керівника.
 - 2) Моральні якості особистості підлеглого.
 - 3) Репутація ділової людини.
 - 4) Стилі управлінської діяльності керівника.
 - 5) Поняття про тайм менеджмент.
3. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Стиль спілкування (керівництва), який формує відповідальність та ініціативність:

- А. демократичний
- В. ліберальний
- С. авторитарний

D. відсторонений

2. «У нас є проблема, йдіть, думайте і робіть, як хочете...» - це стиль спілкування керівника:

- A. авторитарного стилю управління
- B. ліберального стилю управління
- C. демократичного стилю управління
- D. немає правильної відповіді

3. «У нас є проблема. Як ви думаєте, що нам краще зробити...» - це стиль спілкування керівника:

- A. ліберального стилю управління
- B. авторитарного стилю управління
- C. демократичного стилю управління
- D. немає правильної відповіді

4. «У зв'язку з проблемою я вимагаю, щоб Ви зробили так і так...» ...» - це стиль спілкування керівника:

- A. демократичного стилю управління
- B. авторитарного стилю управління
- C. ліберального стилю управління
- D. немає правильної відповіді

5. Зауваження на адресу підлеглого, пов'язане з невдало виконаною роботою, треба зробити:

- A. в усній формі у присутності колег
- B. по телефону
- C. у письмовій формі
- D. в усній формі наодинці з підлеглим

6. Об'єктивні причини управлінського конфлікту:

- A. невідповідність спеціаліста до конкретної управлінської діяльності
- B. відсутність досвіду роботи в управлінській діяльності
- C. прийняття керівниками необґрунтованих, помилкових рішень
- D. низький авторитет конкретного управлінця

7. Основою для вирішення конфлікту є:

- A. компроміс
- B. дружні стосунки
- C. співробітництво
- D. взаємозалежність

8. Стиль поведінки в конфліктній ситуації, при якій сторони намагаються врегулювати розбіжності, йдучи на взаємні поступки, – це стиль:

- A. компромісу
- B. конкуренції
- C. співпраці
- D. пристосування

9. «Не заганняйте співрозмовника в кут. Дайте йому можливість «зберегти обличчя» – це правило, що допоможе менеджеру переконати співрозмовника, називається:

- A. правило Гомера
- B. правило Паскаля
- C. правило Сократа
- D. немає правильної відповіді

10. «Найбільш переконливий порядок аргументів: сильні – середні – один найсильніший» – це правило, що допоможе менеджеру переконати співрозмовника, називається:

- A. правило Гомера
- B. правило Паскаля
- C. правило Сократа
- D. немає правильної відповіді

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.
2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.
3. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.
4. Чайка Г. Л. Культура службового спілкування менеджера: Навч. посіб. – К.: Знання, 2005, – 442 с.
5. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.

Тема 6. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

- a. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.
- b. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) Психологія спілкування і розуміння.
 - 2) Національні особливості мовленнєвого етикету.
 - 3) Культура світської бесіди. Тости і компліменти.
- c. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Основна функція мовленнєвого етикету:

- A. зняття агресії
- B. встановлення контакту між спілкувальниками
- C. передача сенсу висловлювання
- D. естетичне задоволення від спілкування

2. Головна вимога культури спілкування по телефону – це:

змістовність і лаконічність викладу

тривалість спілкування

емоційність викладу

D. жорсткість у розмові

3. При розмові по телефону повинні дотримуватися певні формули етикету. Як перший сигнал до розмови не може вживатися вираз:

A. Доброго дня!

B. Вас слухають!

C. Це хто?

D. Алло!

4. За етикетом, у який часовий проміжок можна телефонувати у справах?

A. з 8.00 до 18.00

B. з 9.00 до 21.00

C. з 8.00 до 22.00

D. у будь-який час

5. Гарне враження справляє мовець:

A. який почувається вільно і спокійно

B. який нервово потирає руки

C. який крутить у руках ручку чи окуляри

6. Щоб зробити зворотний зв'язок більш ефективним, слід дотримуватись таких правил:

A. бесіда за підсумками оцінки роботи повинна бути конструктивною і проводитися в шанобливому тоні

B. при зворотному зв'язку важливо, щоб підлеглий погодився з критикою, зробив із неї належні висновки і зрозумів, як можна виправити становище

C. використання в системі зворотного зв'язку прихованого контролю не приносить нічого суттєвого, крім образи, досади і напруги в відносинах

D. всі відповіді правильні

7. Кодування-це:

A. перетворення переданої інформації за допомогою символів у послання або сигнал, який може бути переданий

B. вибір каналу для доставки повідомлення

C. психологічні перешкоди на шляху сприйняття адекватної інформації між партнерами по спілкуванню

D. це передавання інформації за допомогою каналу для доставки повідомлення

8. Декодування-це:

A. використання каналу для доставки повідомлення

- В. перетворення символів відправника в думці одержувача, що включає сприйняття послання, його інтерпретацію та оцінку
- С. психологічні перешкоди на шляху сприйняття адекватної інформації між партнерами по спілкуванню
- Д. це перетворення переданої інформації за допомогою символів в послання або сигнал, який може бути переданий

9. Рефлексивне слухання:

- А. передбачає наявність зворотного зв'язку з тим, хто говорить, який використовується для контролю точності сприйняття почутого
- В. полягає в умінні уважно слухати (мовчати) співрозмовника, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями
- С. передбачає розуміння почуттів, які переживаються іншою людиною, і у відповіді – висловлення свого розуміння цих почуттів
- Д. всі відповіді правильні

10. Емпатичне слухання:

- А. передбачає наявність зворотного зв'язку з тим, хто говорить, який використовується для контролю точності сприйняття почутого
- В. полягає в умінні уважно слухати (мовчки) співрозмовника, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями
- С. передбачає розуміння почуттів, які переживаються іншою людиною, і у відповідях – висловлення свого розуміння цих почуттів
- Д. всі відповіді правильні

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.
2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.
3. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.
4. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.

Тема 7. Переговори. Основи стратегії переговорів

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Стратегії ділових переговорів.
- 2) Підготовка і проведення переговорів.
- 3) Національні стилі ведення переговорів (на прикладі різних національних культур).

4. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Обговорення з метою укладення договору з якого-небудь питання як у рамках співпраці, так і в умовах конфлікту – це:

- A. ділові переговори
- B. інтерв'ю
- C. ділова бесіда
- D. дискусія

2. До особливостей ділових переговорів відносять:

- A. загострення відносин з партнерами
- B. різноманітність інтересів сторін
- C. взаємозалежність учасників переговорів
- D. обмін думками та пропозиціями

3. Успіх переговорів визначає:

- A. знання предмета обговорення
- B. володіння технікою ведення переговорів
- C. уміння перебивати співрозмовника
- D. уміння маніпулювати співрозмовником

4. Принципи ефективного ведення переговорів:

- A. протистояння крайніх позицій сторін, сторони займають дружні позиції, розуміння сторонами необхідності пошуку прийняттого для обох сторін рішення
- B. розмежування суті проблеми і стосунків учасників перемовин, визначення інтересів сторін, розгляд взаємовигідних варіантів, застосування об'єктивних критеріїв
- C. формулювання та обґрунтування власного бачення проблеми, протистояння крайніх позицій сторін, розгляд взаємовигідних варіантів
- D. немає правильної відповіді

5. До стратегічних підходів до ведення переговорів відносять:

- A. компромісний
- B. командний
- C. жорсткий
- D. стандартний

6. Організаційна підготовка переговорів містить у собі:

- A. аналіз проблеми й оцінку ситуації
- B. аналіз інтересів як своїх, так і партнера

С. визначення місця й часу зустрічі й формування делегації й призначення її голови

Д. усі відповіді правильні

7. Система понять, цінностей і норм, яка б стала засобом успішного спілкування учасників переговорів – це:

А. система в організації переговорів

В. система ведення переговорів

С. культура службового спілкування і культура переговорів

Д. усі відповіді правильні

8. Вітання учасників, введення у зміст переговорів; взаємне уточнення позицій, інтересів, концепцій; діалог учасників; узгодження позицій; ухвалення рішення й завершення переговорів – це опис:

А. моделі переговорів

В. схеми переговорів

С. сценарій переговорів

Д. усі відповіді правильні

9. Послідовність структурних елементів переговорного процесу є:

А. взаємне уточнення інтересів, точок зору, концепцій і поглядів учасників; обговорення позицій; аналіз результатів переговорів

В. підготовка до переговорів; власне переговорний процес; завершення переговорів та аналіз їх результатів

С. добір стратегії ведення переговорів; прогнозування імовірних проблем у взаємодії учасників переговорів; обговорення позицій

Д. усі відповіді правильні

10. Що свідчать про увагу слухача до співрозмовника:

А. погляди слухача спрямовані вбік

В. закинута нога на ногу, тіло нахилене назад

С. слухач нахиляється в бік співрозмовника

Д. погляд слухача спрямований униз

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.

2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.

3. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.

4. Яхно Т.П., Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник/ Я.П.Яхно, І.О. Куревіна, – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

5. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.

6. Психологія управління в бізнесі: Навч. посібник для підготовки бакалаврів всіх форм навчання / Е.Ф. Іпатов, К.М. Лемківський, В.В. Павловський. – Харків – Київ, НМЦВО, 2003. – 320 с.

Тема 8. Імідж ділової людини: процес створення та шляхи корекції

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Особливості підприємницької іміджології.
- 2) Імідж фірми, корпорації, підприємства. Корпоративна культура.
- 3) Імідж особистості. Імідж сучасного бізнесмена.

3. Виконайте тестові завдання (з однією правильною відповіддю):

1. Імідж людини – це...

- А. уміння керувати враженням
- В. уміння спілкуватися
- С. уміння впливати на людей
- Д. уміння стильно одягатися

2. Рівність чоловіка і жінки –

- А. обумовлена релігійним характером нашої держави
- В. не передбачена законодавством України
- С. передбачена Конституцією України
- Д. мають не тільки рівні права і свободи, а й рівні можливості для їх реалізації

3. Скільки кольорів може одночасно поєднуватися в діловому костюмі:

- А. не більше трьох
- В. не більше чотирьох
- С. не більше двох
- Д. не важливо

4. Що створить позитивне враження про вас:

- А. уміння вести діалог
- В. знання своєї справи
- С. елегантний і доречний одяг
- Д. усі відповіді правильні

5. Чим повинна керуватися ділова людина, обираючи одяг для переговорів:

- A. останніми тенденціями моди
- B. тим, що є у гардеробі
- C. класичним стилем у одязі
- D. відповідністю стилів різних елементів одягу

6. Правило вибору службового костюма для жінок:

- A. діловий костюм – це, по-перше, хороша тканина, модний дизайн і, звичайно, якісне пошиття
- B. чим старша бізнес-леді, тим дорожчий її костюм
- C. статус жінки зростає прямо пропорційно довжині силуету
- D. всі відповіді правильні

7. Стиль чоловічого костюма під час ділової зустрічі:

- A. повинен бути індивідуальним, що дасть можливість впливати на формування іміджу
- B. повинен відповідати стилю інших учасників зустрічі
- C. вибір стилю не регламентується
- D. вибір стилю, який не буде відволікати співрозмовника від ділової розмови

8. Що потрібно робити при прийомі подарунків?

- A. неввічливо розгортати його в присутності особи, яка його подарувала
- B. не розгортати подарунок, але подякувати
- C. відмовлятися від подарунка
- D. розгорнути його в присутності особи, яка його подарувала і подякувати

- 4. Підготуйтеся до презентації доповідей, використовуючи мультимедійне візуальне супроводження, за темами:

Література:

1. Мацнєва Є.А. Етика службового спілкування: конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є.А. Мацнєва; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 82 с.
2. Савельєв В.П. Етика. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України., 2017. – 242 с.
3. Воронкова В.Г. Етика службового спілкування /Воронкова В.Г./ (В 5 формат). Навч. підручник. Затверджено МОН України, 2016. – 312 с.
4. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.
5. Етика службового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та інш.; За ред. Т.Б. Гриценко та інш. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.

6. Палеха Ю.І. Іміджологія. – К.: Видавництво Європейського університету, 2005. – 323 с.

Питання для підсумкового контролю знань з дисципліни

1. Що є предметом етики? Чому етика є філософською наукою?
2. Дайте визначення понять «етика», «етикет», «професійна етика», «службовий етикет».
3. З чого складається структура моральної системи суспільства?
4. Як співвідносяться мораль і право?
5. Охарактеризуйте методи і прийоми самопізнання і морального самовиховання: самоспостереження; самоконтроль; самоаналіз; самооцінка; наслідування позитивного прикладу (на прикладі видатної особистості); самодисципліна.
6. Охарактеризуйте поняття «спілкування» і «комунікація». Які функції виконує спілкування?
7. Назвіть основні форми індивідуального та колективного спілкування.
8. Сформулюйте якісні характеристики усного службового мовлення.
9. Назвіть чинники мовленнєвої виразності.
10. Дайте визначення понять «культура мовлення», «норми літературної мови», «мовленнєвий етикет».
11. Назвіть, які етикетні формули включає функціональна типологія одиниць мовленнєвого етикету українського народу.
12. Охарактеризуйте телефонний етикет.
13. Якими засобами, окрім словесних, послуговуються під час спілкування?
14. Охарактеризуйте невербальні засоби спілкування.
15. Охарактеризуйте особливості різних стилів керування.
16. Якими основними рисами повинен володіти сучасний керівник, менеджер (організаторсько-ділові риси, професійні, особистісні якості, риси характеру).
17. Назвіть вимоги до поведінки керівника і співробітників на службі, які сприятимуть створенню здорового морально-психічного клімату й підвищенню продуктивності праці.
18. Охарактеризуйте основні види і форми комунікативних актів.
19. Етичні вимоги до проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів.
20. Культура суперечки. Поведінка полемістів. Майстерність полемізувати й дискутувати.
21. Розкрийте сутність такого виду службового спілкування, як переговори.
22. Сформулюйте принципи ведення переговорів, назвіть етапи підготовки проведення переговорів.
23. Назвіть три основні стратегії переговорів. Назвіть тактичні прийоми, застосовувані під час переговорів.
24. Сформулюйте основні рекомендації щодо ведення переговорів, найважливіші правила поведінки під час результативного переговорного процесу.
25. Дайте визначення поняття «імідж». Яке значення для створення іміджу має зовнішній вигляд?
26. Назвіть характерні риси іміджу сучасного бізнесмена.
27. Сформулюйте принципи стратегії успіху підприємця.

Навчальне видання

Мацнєва Євгенія Анатоліївна

Кафедра українознавства

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ
ЕТИКА СЛУЖБОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,75.

Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського
50005, Дніпропетровська обл.,
м. Кривий Ріг, вул. Трамвайна, 16.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.