

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 073 «Менеджмент»



Миколаїв

2021

**УДК 174**

**E88**

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 27.08.2021 р., протокол № 1.

Укладач:

Я. Е. Андриющенко – 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

<b>Вступ</b> .....	4
<b>ДОТРИМАННЯ ВИМОГ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ ПІД ЧАС СТВОРЕННЯ АКАДЕМІЧНИХ ТЕКСТІВ</b> .....	6
<b>МІСЦЕ ДИСЦИПЛІНИ В СТРУКТУРІ ІНШИХ ДИСЦИПЛІН</b> .....	10
<b>СКЛАД, ОБСЯГ І ТЕРМІНИ ВИКОНАННЯ ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ З ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»</b> .....	11
<b>ПЕРЕЛІК ТА КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЛЕКЦІЙ</b> .....	12
<b>ПЕРЕЛІК ТА ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ</b> .....	16
<b>ТЕМИ, ФОРМА КОНТРОЛЮ ТА ПЕРЕВІРКИ ЗАВДАНЬ, ЯКІ ВИНЕСЕНІ НА САМОСТІЙНЕ ОБОВ'ЯЗКОВЕ ОПРАЦЮВАННЯ</b> .....	19
<b>ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ (ЗАЛІКУ) ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ</b> .....	20
<b>РОБОЧИЙ ЗОШИТ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ</b> .....	23
<b>ДОСТУП ДО МАТЕРІАЛІВ НАВЧАННЯ (НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА):</b> .....	66
<b>ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	67

## 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.

**Форми навчання:** очна (денна), дистанційна та/або змішана (за наказом по університету, наприклад у зв'язку із дотриманням карантинних заходів). Освітній процес реалізується у таких формах: навчальні заняття (лекційні заняття, практичні заняття, консультації), індивідуальні завдання, самостійна робота, контрольні заходи.

**Методи навчання:** Для викладання дисципліни «Етика ділового спілкування» в основі використано систему методів: розповідь-пояснення, лекція, ілюстрація, демонстрація, практичні вправи, аналітичні есе, ділові ігри, творчі завдання, самостійні роботи, тестування.

У процесі навчання всі учасники освітнього процесу зобов'язані дотримуватися принципів академічної доброчесності.

**Форми неформальної освіти, що можуть бути використані під час вивчення даної дисципліни:** тренінги, майстер-класи, семінари, дистанційні курси, вебінари, що стосуються вивчення даної дисципліни. Здобувач має право самостійно обирати напрям і вид неформальних освітніх заходів. Оцінка їхніх результатів відбувається за наявності документального підтвердження (сертифікат, свідоцтво, скріншот, програма, запрошення тощо). Перезарахування дисципліни або окремих тем відбувається за бажанням здобувача на підставі нормативної внутрішньої документації та Положень Миколаївського національного аграрного університету.

**Форми інформальної освіти, що можуть бути використані під час вивчення даної дисципліни:** одноразові лекції, відеоуроки, медіа-консультації, читання спеціалізованих журналів,

телебачення, відео, незаплановані випадкові бесіди. Інформальна освіта передбачає самоорганізоване здобуття особою певних компетентностей, зокрема під час повсякденної діяльності, пов'язаної з професійною, громадською або іншою діяльністю, родиною чи дозвіллям.

**Можливості набуття програмних результатів в умовах інклюзивної освіти.** Набуття програмних результатів в умовах інклюзивної освіти здійснюється відповідно до Положення про організацію інклюзивного навчання осіб з особливими освітніми потребами у Миколаївському національному аграрному університеті із застосуванням особистісно орієнтованих методів навчання та з урахуванням індивідуальних особливостей навчально-пізнавальної діяльності усіх здобувачів вищої освіти, рекомендацій індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю (за наявності) та/або висновку про комплексну психолого-педагогічну оцінку розвитку здобувачів вищої освіти (за наявності), що надається інклюзивно-ресурсним центром.

В університеті вхід облаштовано пандусом. Є кнопка виклику чергового. Є відповідальні особи, які організують освітній процес (декан, заступники декана, куратор). Для навчання, професійної підготовки або перепідготовки осіб з особливими освітніми потребами застосовуються види та форми здобуття освіти, що враховують їхні потреби та індивідуальні можливості.

Мова викладання. Дисципліна викладається українською мовою. Водночас, з кожної теми виділено ключові слова, які здобувачі вивчають англійською мовою. Здобувачі також можуть використовувати літературні джерела та брати участь у вебінарах і наукових заходах англійською мовою.

**Форми навчання.** Денна (дистанційна, змішана – за наказом по університету, наприклад у зв'язку із дотриманням карантинних заходів). Освітній процес реалізується у таких формах: навчальні заняття (лекції, практичні заняття, консультації), індивідуальні завдання, самостійна робота, контрольні заходи.

**Методи навчання.** Основними методами, які використовуються під час викладання і вивчення дисципліни є: інтерактивні методи, наочні методи, практичні методи, методи контролю та самоконтролю, частково-дослідницькі та інші. Викладання проводиться у вигляді лекцій (інформаційні, лекції-конкретизації), практичних занять (усне обговорення питань, виконання розрахунково-аналітичних та ситуаційних завдань), інтерактивні заняття (аргументація та відстоювання власної думки, самоперевірка, аналіз особистих пізнавальних і практичних дій), самостійна робота (виконання завдань з тем віднесених на обов'язкове самостійне опрацювання), індивідуальна робота, консультації з викладачем, навчання з використанням дистанційних та інтерактивних технологій (Moodle, Zoom та ін.).

У процесі навчання всі учасники освітнього процесу зобов'язані дотримуватися принципів **академічної доброчесності** – сукупності етичних принципів та визначених правил провадження освітньої та наукової діяльності, які є обов'язковими для всіх учасників такої діяльності та мають на меті забезпечувати довіру до результатів навчання та наукової діяльності, з урахуванням вимог

Закону України «Про вищу освіту», «Про освіту», методичних рекомендацій Міністерства освіти і науки України для закладів вищої освіти з підтримки принципів академічної доброчесності, Кодексу академічної доброчесності у Миколаївському національному аграрному університеті та інших документів.

Усі академічні тексти (освітні та наукові) здобувачів вищої освіти обов'язково перевіряються щодо їх відповідності принципам академічної доброчесності, у т. ч. за допомогою програми Unicheck.

#### **Дотримання вимог академічної доброчесності під час створення академічних текстів**

Автором (співавтором) освітнього (освітньо-наукового, наукового) твору є особа, яка зробила особистий інтелектуальний внесок до проведення дослідження, безпосередньо брала участь у його створенні та несе відповідальність за його зміст.

Під час оприлюднення освітнього (освітньо-наукового, наукового) твору мають бути зазначені всі його автори. Не допускається зазначати як автора освітнього (освітньо-наукового, наукового) твору особу, яка не відповідає критеріям, визначеним абзацом першим цієї частини. Якщо у проведенні дослідження або створенні освітнього (освітньо-наукового, наукового) твору брали участь інші особи, що не вказані як його автори, це має бути зазначено у творі із визначенням внеску кожної такої особи.

Освітній (освітньо-науковий, науковий) твір має містити достовірні відомості про використані методи, джерела даних, результати дослідження та отримані наукові (науково-технічні) результати. Якщо під час проведення дослідження та/або створення освітнього (освітньо-наукового, наукового) твору були використані розробки, наукові (науково-технічні) результати, що належать іншим особам, це має бути зазначено в освітньому (освітньо-науковому, науковому) творі з посиланням на джерело їх оприлюднення.

Використання загальновідомих фактів чи ідей не потребує окремого зазначення. Всі текстові запозичення, що використовуються в освітньому (освітньо-науковому, науковому) творі (окрім стандартних текстових кліше), мають бути позначені з посиланням на джерело запозичення. Текстові запозичення мають бути позначені у спосіб, який дозволяє чітко відокремити їх від власного тексту автора (авторів).

У разі використання автором (авторами) власних, розробок, наукових (науково-технічних) результатів, які були оприлюднені раніше, він (вони) мають зазначити це в освітньому (освітньо-науковому, науковому) творі.

## **Дотримання вимог академічної доброчесності для здобувачів освіти**

Здобувачі освіти зобов'язані виконувати вступні, навчальні, контрольні, кваліфікаційні, конкурсні та інші види завдань самостійно. Самостійність у виконанні завдання означає, що воно має бути виконане:

1) для індивідуальних завдань – особисто здобувачем, а для групових завдань – лише визначеною групою здобувачів, без втручання інших осіб, під керівництвом та контролем викладачів, що визначені як керівники, та затверджені відповідно до нормативної документації закладу вищої освіти з урахуванням індивідуальних потреб і можливостей осіб з особливими освітніми потребами;

2) якщо умови або характер завдання передбачають обмеження у можливих джерелах інформації – без використання недозволених джерел інформації.

Здобувачі вищої освіти зобов'язані поважати гідність, права, свободи та законні інтереси всіх учасників освітнього процесу, дотримуватися етичних норм.

## **Дотримання вимог академічної доброчесності під час оцінювання**

Оцінювання у сфері вищої освіти і науки відповідає вимогам об'єктивності, валідності та справедливості. Оцінювання є об'єктивним, якщо воно ґрунтується на заздалегідь визначених критеріях. Оцінювання є валідним, якщо воно здійснюється відповідно до критеріїв, що визначаються законодавством України та суб'єктом внутрішнього забезпечення якості освіти. Оцінювання є справедливим, якщо воно проводиться за відсутності конфлікту інтересів, дискримінації та неправомірного впливу на оцінювача.

## **Мета вивчення навчальної дисципліни**

### **Головною метою викладання курсу є:**

- вивчення питань етики та етикету;
- етики ділового спілкування в сфері управління.
- формування у студентів системного мислення та комплексу знань про етику поведінки персоналу;
- 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;
- забезпечення належного рівня етичних норм надання послуг в аспекті організації надання послуг у бізнесі.

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

- визначення основних норм етики поведінки в Україні і 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 галузі управління;
- системного підходу до виробничої та соціальної етики;
- вивчення управлінської етики закладів та запобігання конфліктів;
- визначення процесів створення доброзичливої атмосфери.

**Предмет дисципліни** - ділове спілкування, його моральний та психологічний аспекти, етичні й психологічні механізми.

#### *Інтегральна компетентність*

Здатність розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук, а також характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

#### *Загальні компетентності:*

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 6. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.

ЗК 8. Здатність до навчання, самоорганізації та самокритики.

ЗК 10. Здатність дотримуватись норм морально-етичної поведінки та діяти на основі етичних міркувань, соціально, відповідально і свідомо.

#### *Спеціальні (фахові) компетентності (СК):*

СК 7. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 8. Здатність формувати і демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

СК 9. Здатність планувати, організувати, контролювати та оцінювати власну роботу та роботу інших осіб.

*Програмні результати навчання (ПРН):*

ПРН 2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

ПРН 3. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.

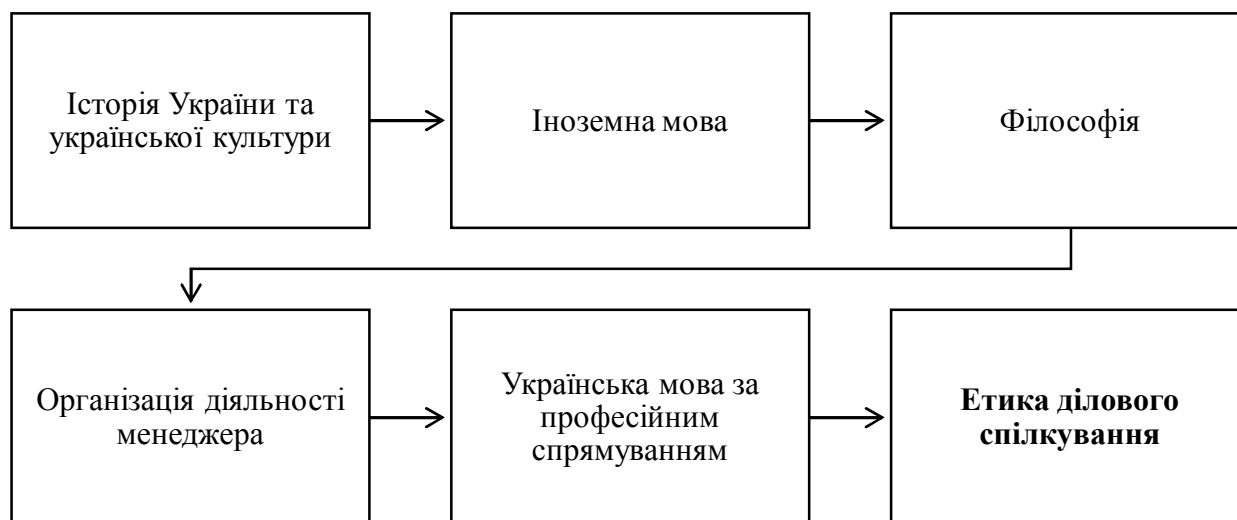
ПРН 7. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікацій у різних сферах діяльності організації.

ПРН 11. Демонструвати вміння планувати, організувати, контролювати та оцінювати власну роботу та роботу інших осіб.

ПРН 12. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 13. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

**Передумови для вивчення дисципліни**



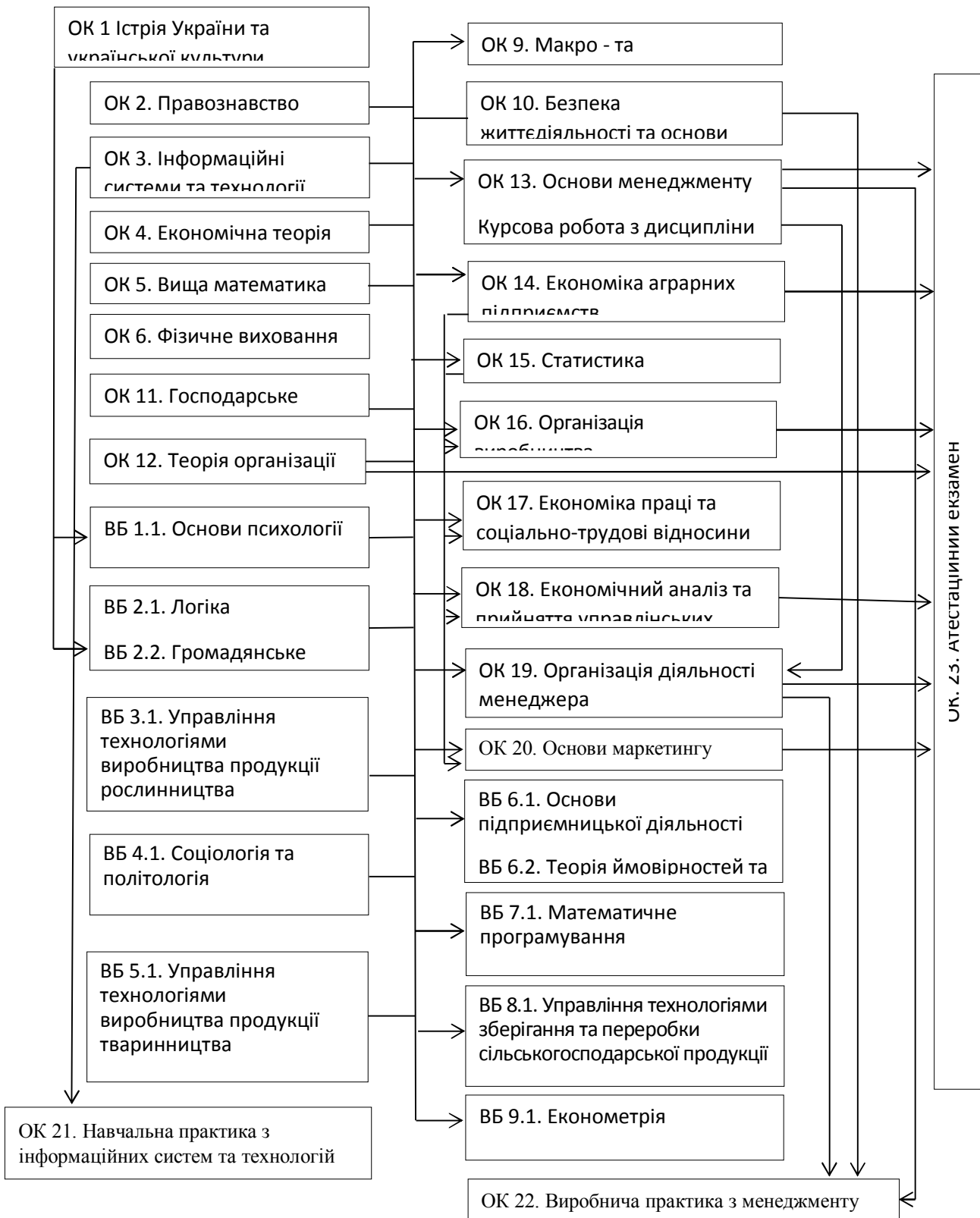
## Місце дисципліни в структурі інших дисциплін

1 курс

2 курс

OK 8. Іноземна мова

OK 7. Українська мова за професійним спрямуванням



## 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
<b>Змістовий модуль 1.</b>				
<b>Етика як сукупність знань про мораль та поведінку</b>				
1.1. Етика, етикет і мораль. Основні терміни та визначення	2	2	4	8
1.2. Норми економічної етики	2	2	4	8
1.3. Етичні засади бізнесу	2	2	4	8
1.4. Адміністративна етика	2	2	4	8
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>32</b>
<b>Змістовий модуль 2.</b>				
<b>Підготовка та проведення ділових зустрічей</b>				
2.1. Ділова зустріч	2	2	4	8
2.2. Ділові переговори	2	2	4	8
2.3. Зустріч делегації	2	2	4	8
2.4. Стандартні етикетні ситуації	2	2	4	8
2.5. Розміщення учасників зустрічі	2	2	4	8
2.6. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки	2	2	4	8
2.7. Діловий одяг. Дрес-код.	2	2	4	8
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>56</b>
<b>Змістовий модуль 3.</b>				
<b>Організація ділового спілкування</b>				
3.1. Характеристики ділового спілкування	2	2	4	8
3.2. Техніка ділового спілкування	2	2	8	12
3.3. Ділові контакти з іноземними партнерами	2	2	8	12
<b>Разом за змістовим модулем 3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>32</b>
<b>Усього годин</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>64</b>	<b>120</b>

## 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**

<b>Назва змістового модуля/ тема</b>	<b>Обсяг годин</b>	<b>Форма контролю</b>
<b>Змістовий модуль 1 «Етика як сукупність знань про мораль та поведінку»</b>	<b>8</b>	<b>х</b>
<p><i>Етика, етикет і мораль.</i> <i>Основні терміни та визначення</i></p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Етика.</li> <li>2) Діловий етикет.</li> <li>3) Види етикету. Система норм поведінки.</li> <li>4) Історичний підхід до формування системи норм та моралі.</li> <li>5) Мораль та моральність.</li> <li>6) Роль звичок. Норми моралі.</li> </ol>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Опитування, виконання презентацій та практичних завдань</li> <li>• Презентація «Історичний аспект розвитку системи норм поведінки»</li> </ul>

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

6) Діловий дрес-код.		
<b>Змістовий модуль 3.</b> <b>Організація ділового спілкування</b>	<b>8</b>	<b>x</b>
<i>Техніка ділового спілкування</i>  План 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.	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Опитування, виконання презентацій та практичних завдань</li> <li>• Ситуаційні завдання</li> <li>• Творчий проект «Кодекс етичної поведінки управлінця туристичної галузі»</li> </ul>
<i>Ділові контакти з іноземними партнерами</i>  План 1) Традиції європейського спілкування. 2) Особливості спілкування в Азії та Африці. 3) Спілкування з представниками Америки та Австралії. 4) Особливості бізнесу. 5) Національні особливості.	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тестування</li> <li>• Усна відповідь на питання</li> <li>• Завдання у робочому зошиті</li> <li>• Завдання в Moodle</li> <li>• Презентація «Ділові контакти з іноземними партнерами»</li> </ul>

6) Ділове знайомство. 7) Проведення ділових переговорів. 8) Неформальні стосунки. 9) Жестикуляція. 10) Ділові подарунки. 11) Діловий одяг. 12) Національні свята.		
<b>Разом по дисципліні</b>	<b>28</b>	<b>x</b>

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

<b>Назва змістового модуля/тема</b>	<b>Обсяг годин</b>	<b>Завдання</b>
<p style="text-align: center;"><b>Змістовий модуль 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стимулювання етичної поведінки.</li> <li>2. Загальні етичні установки.</li> <li>3. Етичні проблеми сучасного бізнесу.</li> <li>4. Соціальна відповідальність бізнесу.</li> <li>5. Бізнес-етика.</li> </ol>	<b>16</b>	Підготувати відповіді на питання (оформити в друкованому варіанті та захистити усно).
<p style="text-align: center;"><b>Змістовий модуль 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика невербальної комунікації</li> <li>2. Психологічний темперамент споживачів послуг.</li> <li>3. Технологічний, економічний і естетичний аспекти культури сервісу</li> <li>4. Які положення містить в собі професійна етика працівників туристичної сфери.</li> <li>5. Що ми називаємо стилем обслуговування споживачів.</li> <li>6. Конфлікт і стрес у діловому спілкуванні.</li> </ol>	<b>28</b>	Підготувати відповіді на питання (оформити в друкованому варіанті та захистити усно).
<p style="text-align: center;"><b>Змістовий модуль 3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Концепції природи людської особистості.</li> <li>2. Типи особистостей в людському спілкуванні.</li> <li>3. Закономірності міжособових стосунків.</li> <li>4. Етичні засади в управлінні.</li> <li>5. Принципи управлінського спілкування.</li> <li>6. Правила підготовки управлінських рішень.</li> <li>7. Моральні аспекти управлінських рішень.</li> <li>8. Основні правила етикету за кордоном.</li> </ol>	<b>20</b>	Підготувати відповіді на питання (оформити в друкованому варіанті та захистити усно).

9. Міжнародний етикет обслуговування.		
<b>Разом по дисципліні</b>	<b>64</b>	<b>x</b>

**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

**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**

<b>Економічна система</b>	<b>Стиль управління</b>

### Норми економічної етики:

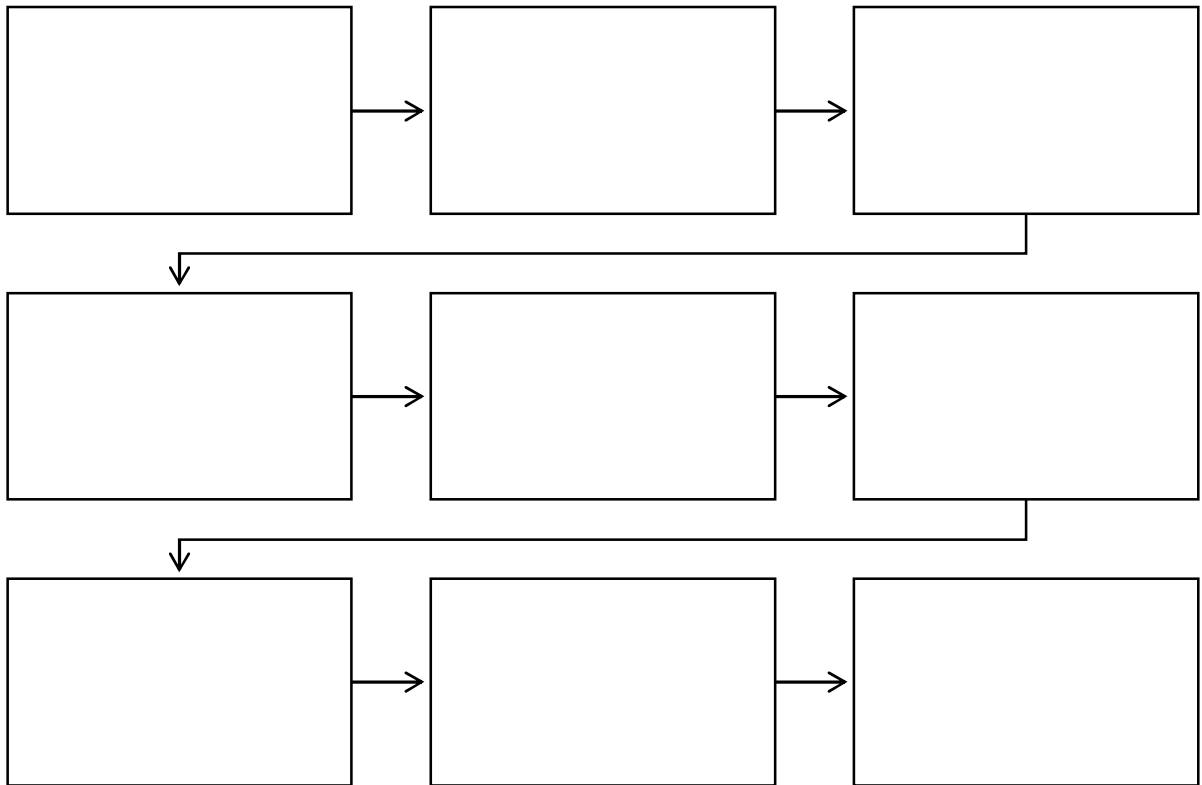
A vertical chain of six circles connected by lines, with each circle positioned at the start of a horizontal rectangular box for writing.

### Вимоги до сучасного керівника (за Р. Герстенбергом)


A vertical list of six numbered items, each with a grey arrow-shaped icon pointing down and a corresponding horizontal rectangular box for writing.

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

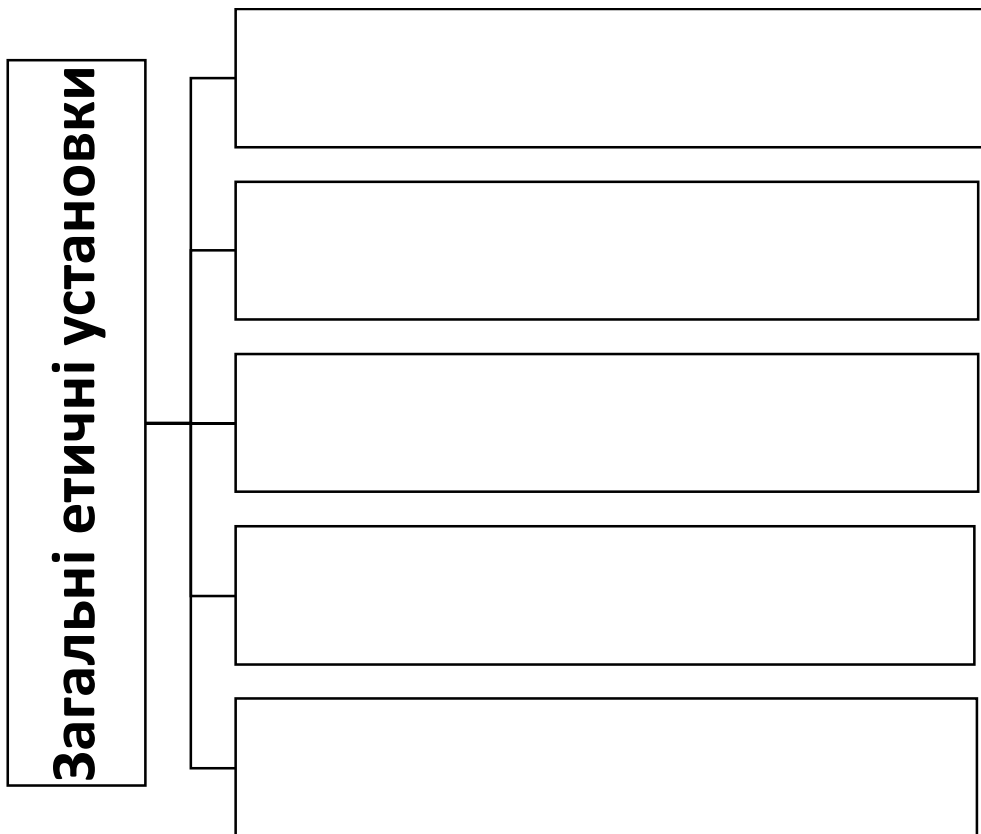
## Принципи культури управління:



### *1.4.Етичні засади бізнесу*



**Навіщо стимулювати етичну поведінку?**



**Етичні проблеми сучасного бізнесу**

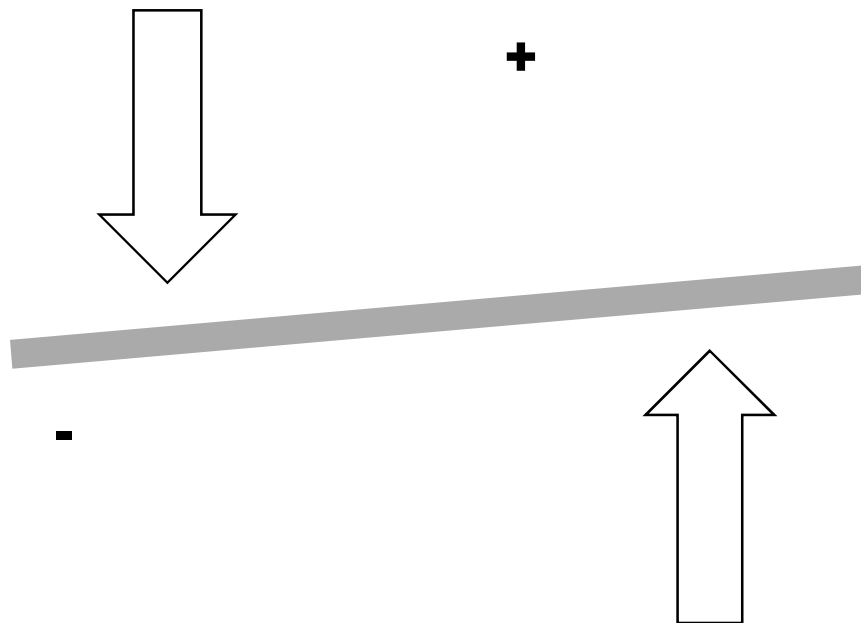
<b>1</b>	
<b>2</b>	
<b>3</b>	
<b>4</b>	
<b>5</b>	
<b>6</b>	
<b>7</b>	

8		
9		

**Соціальна  
відповідальність  
бізнесу - це**

Diagram consisting of two empty rounded rectangular boxes. The top box is smaller and positioned to the right, while the bottom box is larger and positioned to the left, partially overlapping the bottom edge of the top box.

**Соціальна відповідальність**



## Шляхи підвищення соціальної відповідальності бізнесу?



### *1.5. Адміністративна етика*

Адміністративна етика – це

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, intended for writing a definition or notes related to administrative ethics.

## 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>	

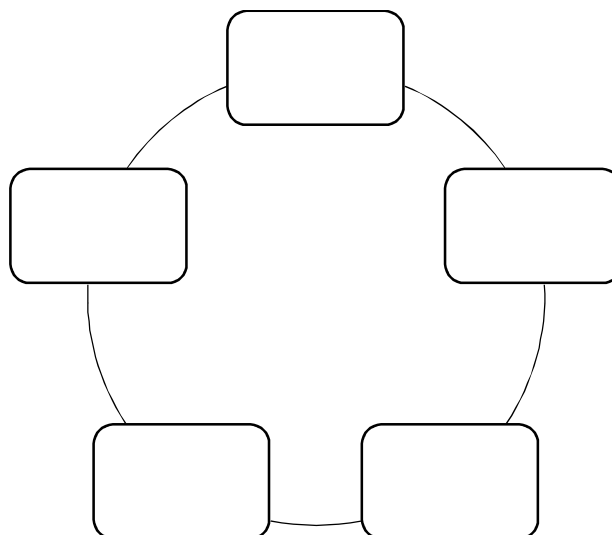
## Тема 2. Підготовка та проведення ділових зустрічей

### 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**

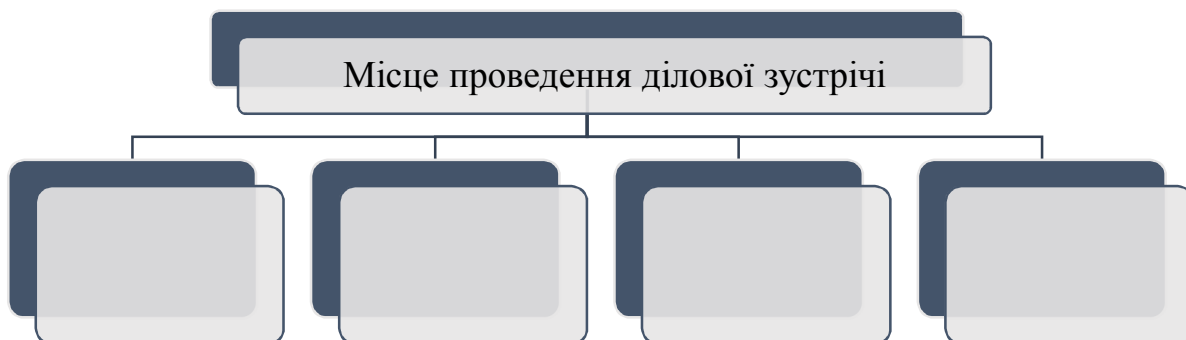


#### **Правила телефонного спілкування**

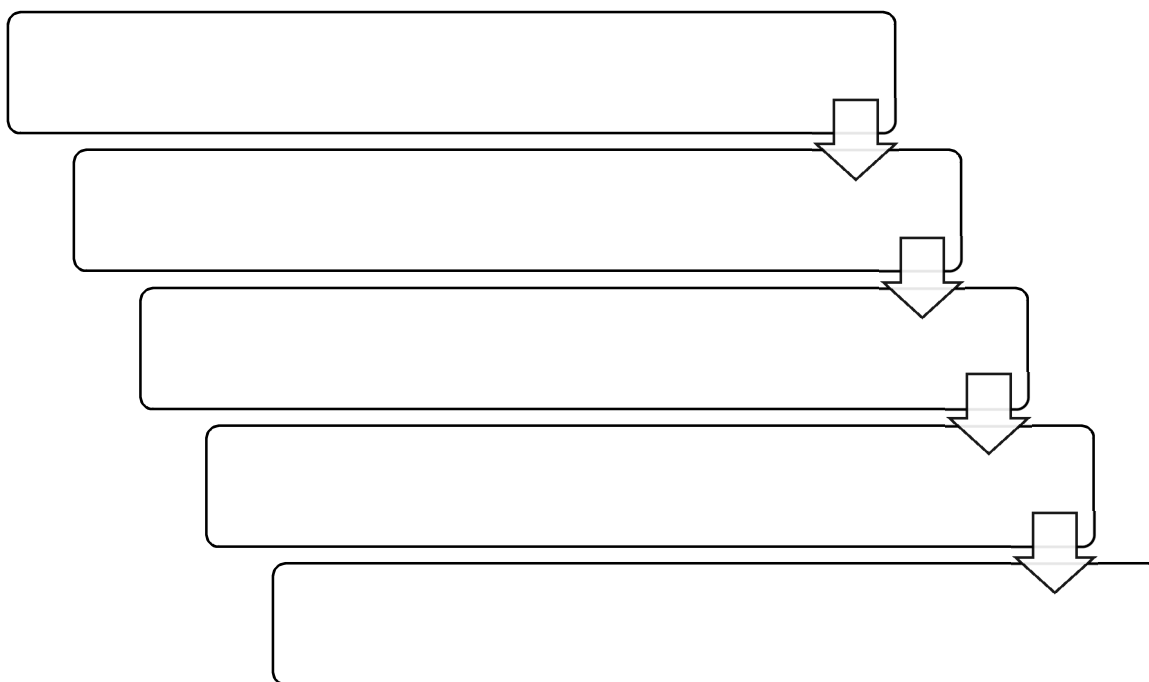
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

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

### 2.2. Підготовка до проведення переговорів

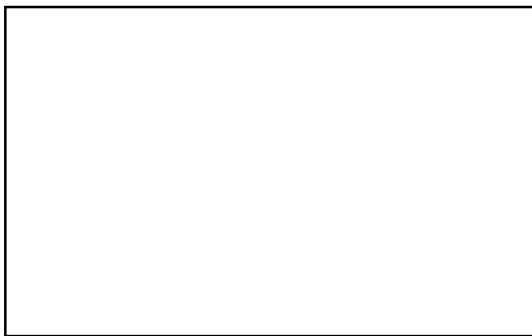
<b>Вимоги до приміщень</b>	
<b>Обладнання столів</b>	
<b>Встановлення державного прапора</b>	

### 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**

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, positioned to the right of the text 'Візит ввічливості – це'. It appears to be a placeholder for a definition or a drawing.

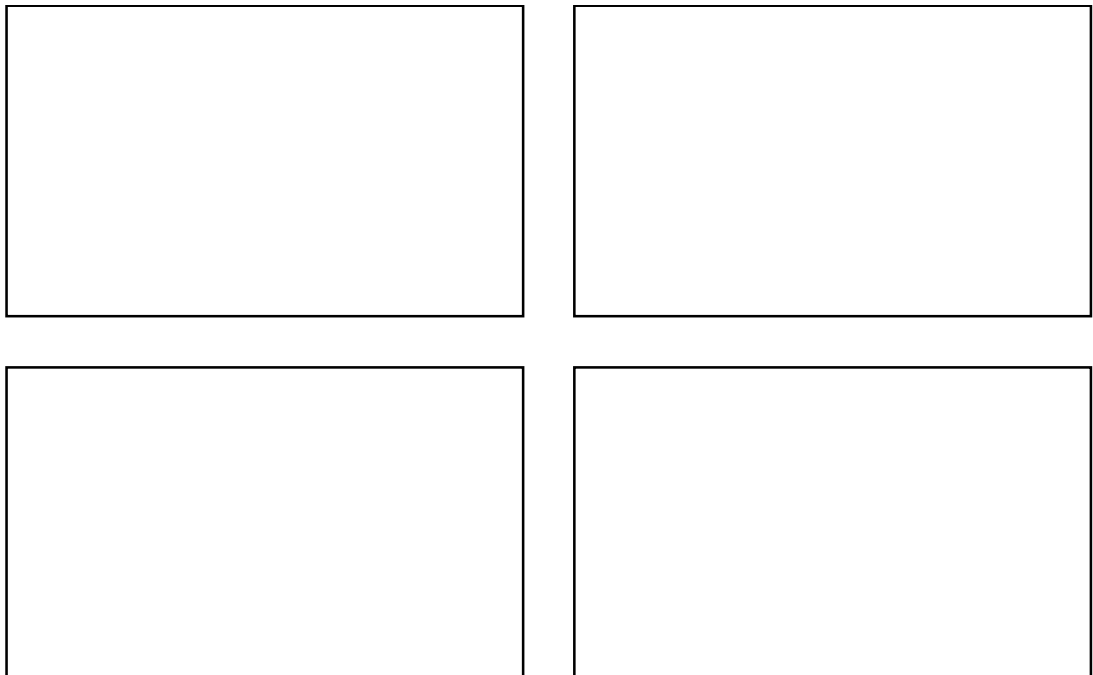
**Нанесення візиту ввічливості**

**Офіційні форми репрезентації**

## *2.4. Стандартні етикетні ситуації*

### **Правила вітання**

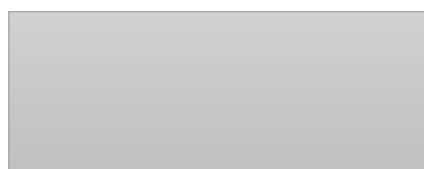
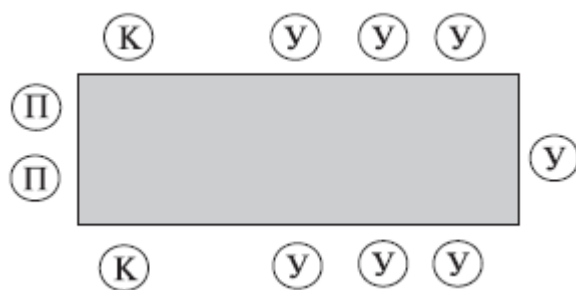
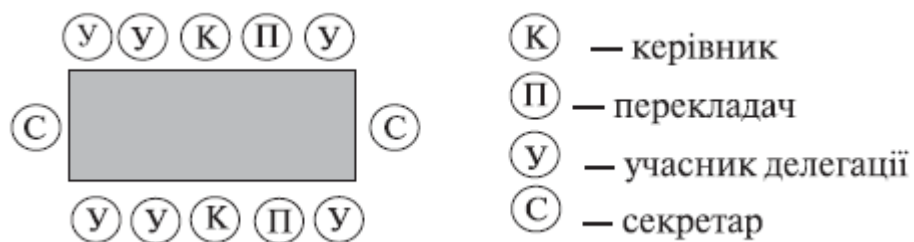
#### **Супроводжуючі знаки вітання**



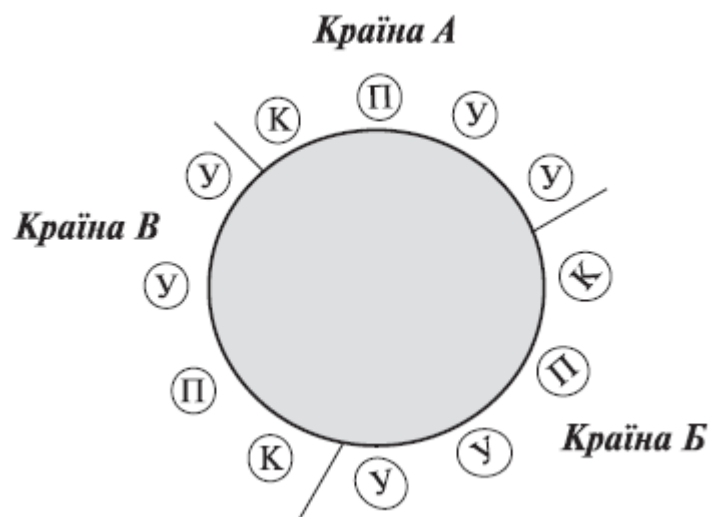
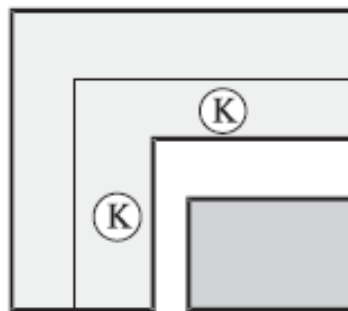
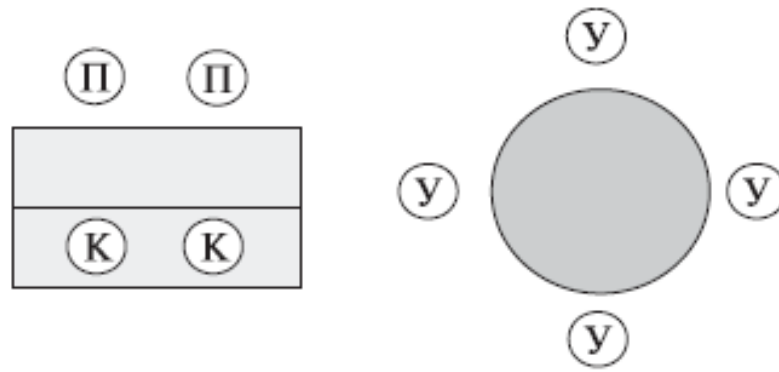
<b>Вітальні формули</b>	
<b>Звернення (протокольні звертання)</b>	
<b>Звернення до незнайомої людини</b>	
<b>Привернення уваги</b>	
<b>Знайомство без посередника</b>	
<b>Знайомство через посередника</b>	
<b>Прощання</b>	

## 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:**

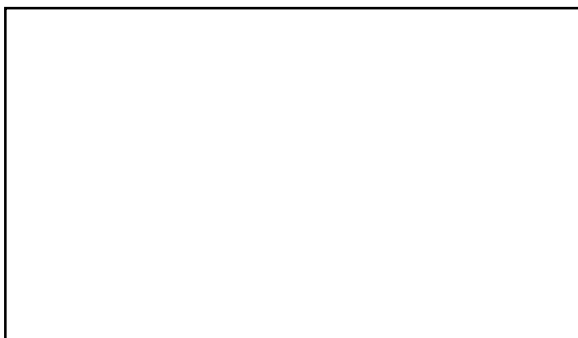
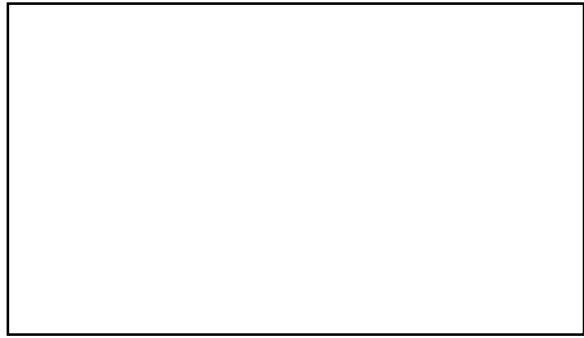
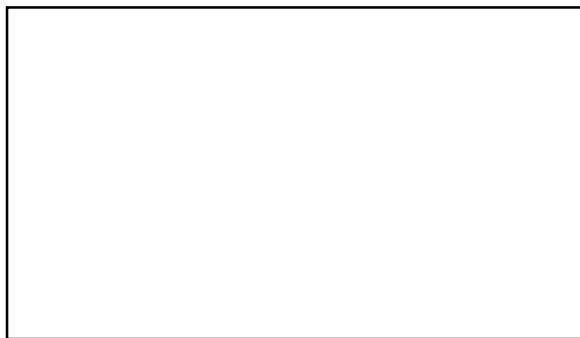
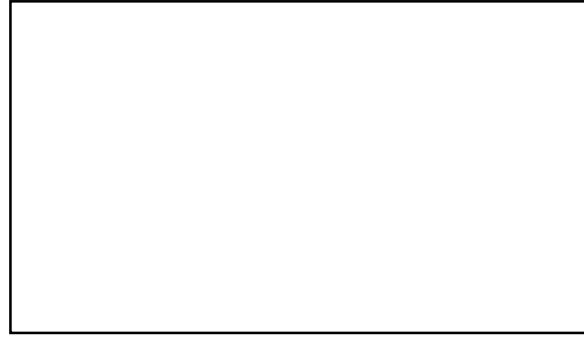
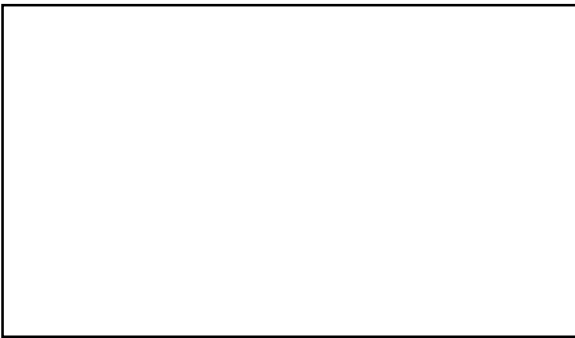
1.

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)**

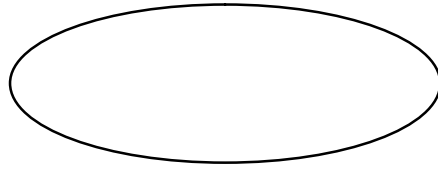
## Оформлення і вручення подарунків

### Сприйняття кольорів

<b>Зелений</b>	
<b>Білий</b>	
<b>Жовтий</b>	
<b>Червоний</b>	
<b>Фіолетовий</b>	
<b>Рожевий</b>	
<b>Помаранчевий</b>	
<b>Чорний</b>	
<b>Синій</b>	

## 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

<b>Лінія</b>	
<b>Тканини для сорочок</b>	
<b>Стиль</b>	
<b>Колір</b>	
<b>Краватка</b>	

#### Вимоги до одягу для жінок

## Тема 4. Організація ділового спілкування

### План

4.1. Характеристики ділового спілкування

4.2. Теорії міжособових стосунків

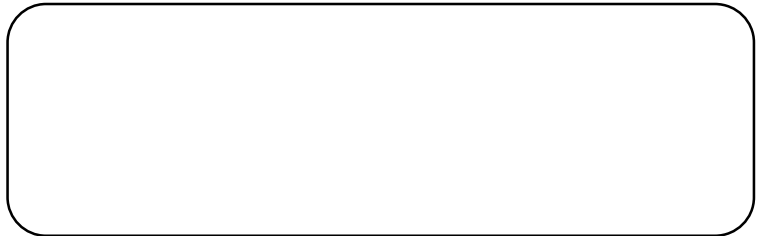
4.3. Особливості управлінського спілкування

#### *4.1. Характеристики ділового спілкування*

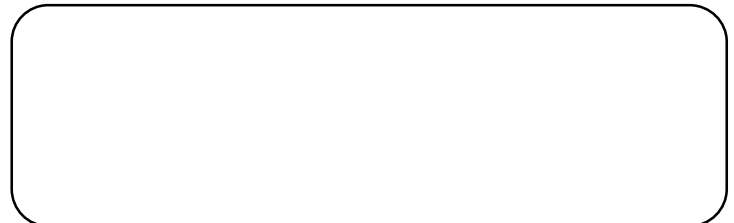
**Спілкування – це**



**Формальне спілкування – це**



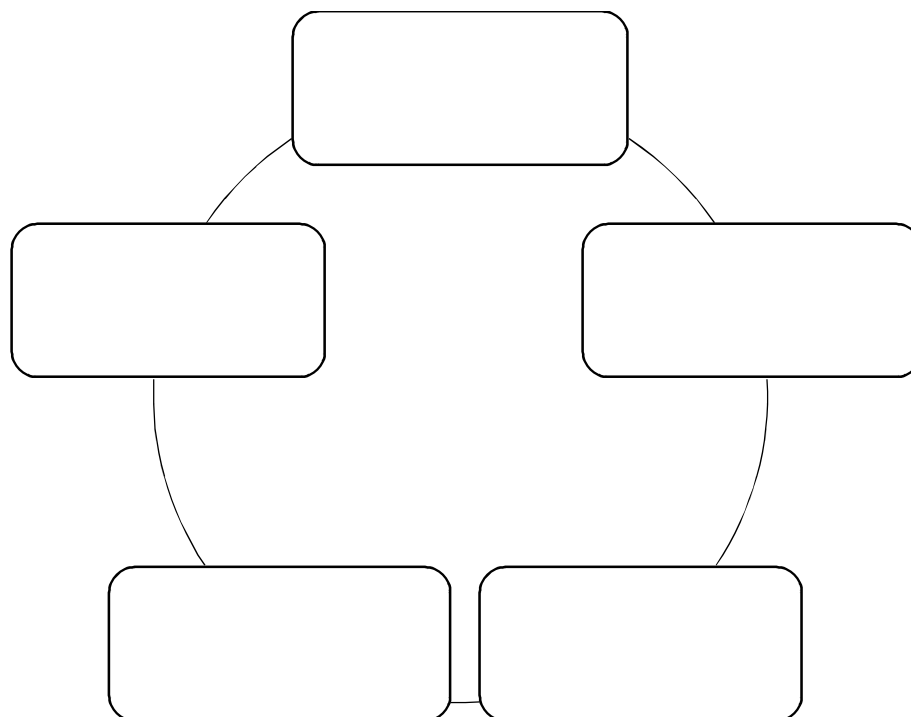
**Неформальне спілкування – це**



#### **Особливості ділового спілкування**

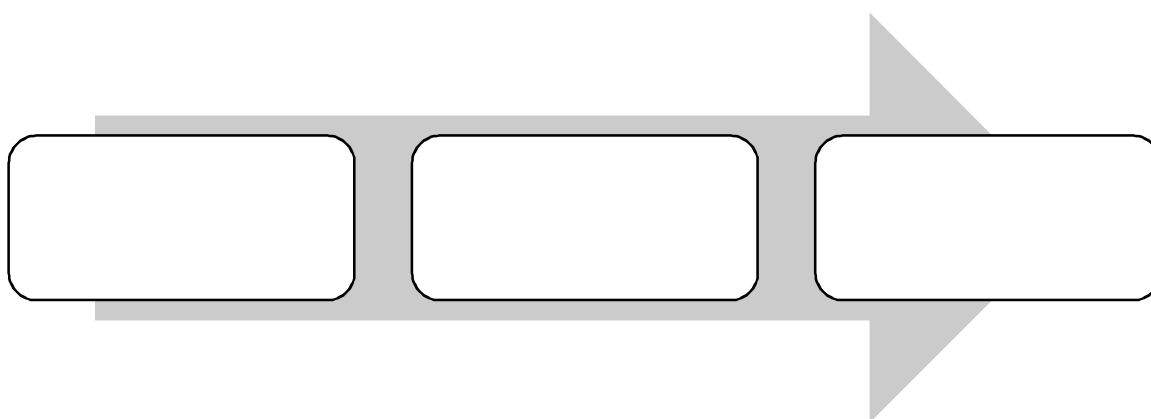
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

### **Зони спілкування**

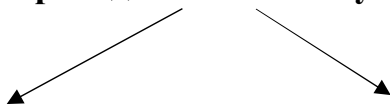


### **Правила ділового спілкування:**

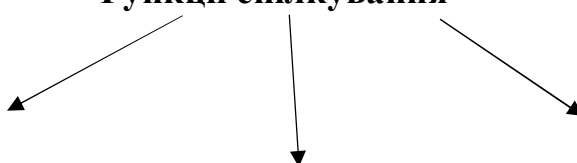
### **Фази спілкування:**



## Форми ділового спілкування



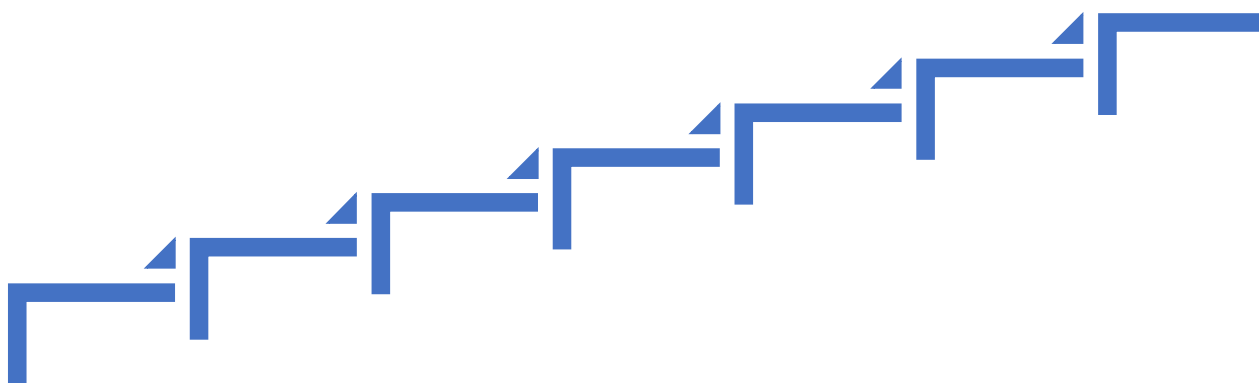
## Функції спілкування



Стратегія ділового спілкування – це

Тактика ділового спілкування – це

## Рівні управління



Стиль спілкування – це

Стилі спілкування:

#### *4.2. Теорії міжособових стосунків*

<b>Біхевіоризм</b>	
<b>Теорія обміну</b>	
<b>Теорія справедливості</b>	
<b>Теорія символічного інтеракціонізму</b>	
<b>Теорія соціальної драматургії</b>	
<b>Психоаналітична теорія</b>	
<b>Теорія трансакційного аналізу</b>	

### 4.3. Особливості управлінського спілкування

Управлінське спілкування – це

#### Концепції природи людської особистості

<b>Психологічна концепція</b>	
<b>Соціально-суспільна концепція</b>	
<b>Фізіологічна концепція</b>	

#### Типи особистостей в управлінському спілкуванні

<b>Виконавець</b>	
<b>Соціально активна особистість</b>	
<b>Винахідлива особистість</b>	
<b>Творча особистість</b>	

#### Закономірності міжособових стосунків

## **Принципи управлінського спілкування**

- 1.
- 2.
- 3.

## **Правила підготовки управлінських рішень**

## **Моральні аспекти управлінських рішень**

## Тема 5. Техніка ділового спілкування

### План

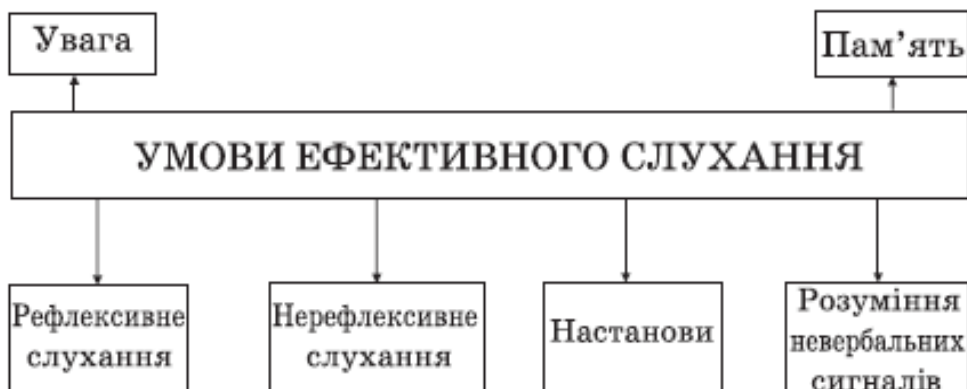
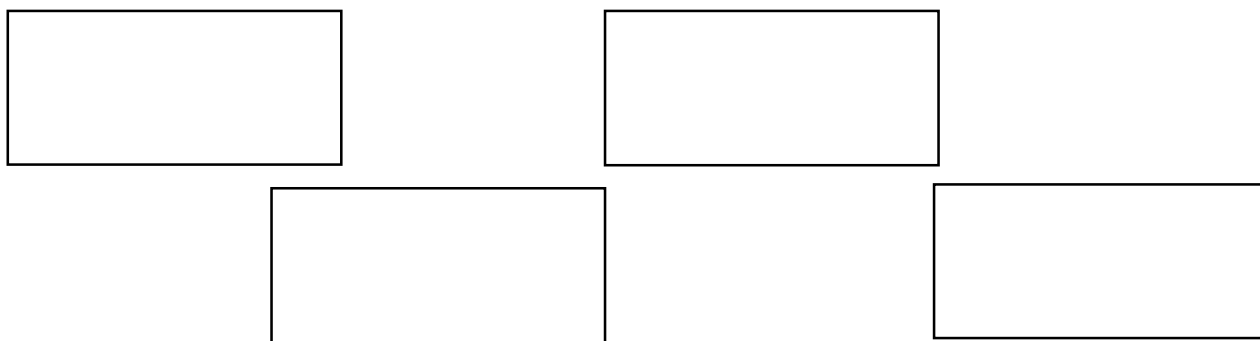
- 5.1. Уміння говорити, слухати та формулювати питання
- 5.2. Сприйняття партнера
- 5.3. Психологічна культура спілкування
- 5.4. Практика ведення переговорів

#### 5.1. Уміння говорити, слухати та формулювати питання

#### Прийоми початку ділової розмови

<i>Метод зачіпки</i>	
<i>Метод прямого підходу</i>	
<i>Метод стимулювання гри уяви</i>	

#### 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	
Заключні	

### 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**

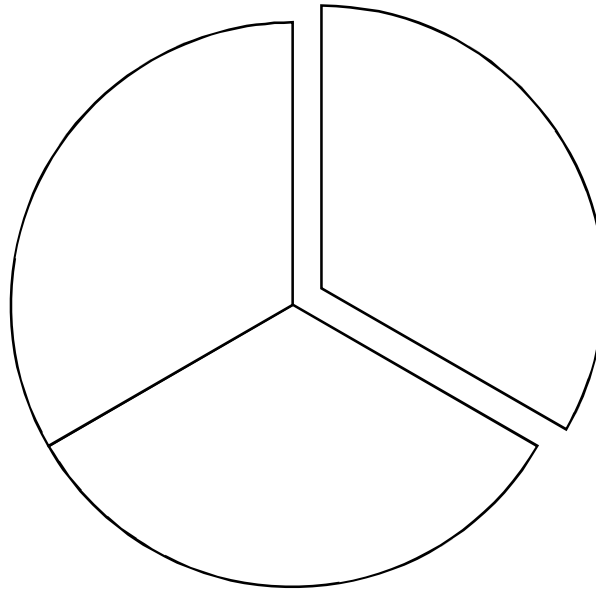
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

#### **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	
Пакування	
Максимальне завищення вимог	
Розміщення хибних акцентів у власній позиції	
Салямі	
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>
6. Онлайн-курс «Просувайте 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.
2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник. 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): Практ. посіб. Видавництво ХТУРЕ, 2001. 146 с.
6. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Під ред. Т. Е. Андрєєвої. Х.: Бурун Книга, 2004. 143 с.
7. Лозовой Р. О. 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» Філософія. Психологія. Педагогіка. Зб. наук. праць. Гол. ред. Б. В. Новіков. Київ. ІВЦ «Політехніка», 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: Методичні вказівки до самостійної роботи студентів заочної форми навчання. Укладач: С.К.Каземирова. Чернігів: ЧНТУ, 2014. 71 с.
5. Batsurovska Iona, Andriushchenko Ia., Havrysh Valerii, Hruban Vasyly, Bąk Mirosław, Kalinichenko A. Development of students' language competencies in the modern competitive environment. Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej Zarządzanie Nr 40 (2020) s. 19-24
6. Андрущенко Я.Е. Публічний виступ як елемент формування іміджу управлінця. Причорноморська регіональна науково-практична конференція професорсько-

викладацького складу «Розвиток українського села – основа аграрної реформи в Україні»,  
21-23 квітня 2021р.С.4-6

### **Інформаційні ресурси**

1. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: Навчальний посібник / М. І. Пантелюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. Київ. Центр навчальної літератури, 2010. [Електронний ресурс] [www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовлення.pdf?id](http://www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовлення.pdf?id)
2. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування: Підручник. 2011. [ Електронний ресурс ] <http://www.ex.ua/11142469>
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Підручник. Центр учбової літератури, 2007. [Електронний ресурс]. <http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/>
4. Кодекс етики (приклад корпоративної етики Mcdonalds) [https://www.mcdonalds.com/dam/AboutMcDonalds/Investors/9497\\_SBC\\_International\\_UKR%20final%20062210.pdf](https://www.mcdonalds.com/dam/AboutMcDonalds/Investors/9497_SBC_International_UKR%20final%20062210.pdf)

Навчальне видання

## **ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Методичні рекомендації

Укладач: **Андрющенко Яна Едуардівна**

Формат 60x84 1/16. Ум.друк.арк. 4,31

Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

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

Свідоцтво субєкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013р.