

Міністерство освіти і науки України
Чернігівський промислово - економічний коледж
Київського національного університету технологій та дизайну

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НР
_____Л.М.Рославець
_____20__ р.

**Методичні вказівки щодо організації
самостійної роботи студентів
з дисципліни
Етика ділового спілкування
для студентів 3 курсу
спеціальності:**

022 «Дизайн»

Уклав

О.М. Гайдей

Розглянуто та схвалено
на засіданні циклової комісії
гуманітарних та
соціально-економічних дисциплін
Протокол № _____
від „_____” _____ 20__ р.

Голова циклової комісії

О.Г.Дрозд

Самостійне заняття № 1

Тема: предмет і завдання етики ділового спілкування.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Виникнення і розвиток ділового етикету в Україні.
- 2 Особливості розвитку етикету ділового спілкування у східних країнах.
- 3 Особливості розвитку етикету ділового спілкування в західноєвропейських країнах.

Література:

- 1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. Серия „1000 секретов успеха”. Ростов-на-дону: „Феникс”, 1997.
- 3 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002.
- 4 Афанасьев І., Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.- 352с.
- 5 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.

Питання для самоконтролю:

- 1 Який сенс вкладено в термін „Етикет”?
- 2 Що Вам відомо про зародження етикету в Стародавньому Єгипті?
- 3 Чи відрізняються розуміння етикету у Давній Греції та Римі?
- 4 Дати характеристику етикету Японії?
- 5 На яких принципах ґрунтується етикет Індії?
- 6 Якими є головні функції етикету в китайському суспільстві?
- 7 У чому полягає специфіка розвитку правил етикету в Україні та Росії?
- 8 На чому базуються моральні засади християнського етикету?

Самостійне заняття № 2

Тема: Спілкування в системі суспільних відносин.психологічна природа спілкування.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Спілкування, як соціально-психологічний феномен.
- 2 Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
- 3 Взаємозв'язок між спілкуванням і діяльністю людей.

Література:

- 1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002.
- 2 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.

- 3 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.
- 4 Тарнавська Н.П., Пушкар Р.М.. Менеджмент: Теорія і практика: Підручник для ВУЗів. – Тернопіль: карт-бланш, 1997.

Питання для самоконтролю:

- 1 У чому полягає специфіка людської комунікації? Які її особливості?
- 2 За яких умов повідомлення сприяє ефективному спілкуванню?
- 3 Чому спілкування вважають основою життєдіяльності людини?
- 4 Вказати основні функції спілкування?
- 5 Який існує взаємозв'язок між спілкуванням і діяльністю людей?

Самостійне заняття № 3

Тема: професійна культура спілкування та службовий етикет.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Моральна культура спілкування, як складова загальнолюдської культури.
- 2 Моральні цінності, як основа гуманістичного спілкування.
- 3 Професійна етика та службовий етикет. Норми професійних ділових відносин.
- 4 Правила поведінки службовців і керівника.
- 5 Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами та партнерами по бізнесу.

Література:

- 1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002.
- 3 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.
- 4 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 5 Тарнавська Н.П., Пушкар Р.М.. Менеджмент: Теорія і практика: Підручник для ВУЗів. – Тернопіль: карт-бланш, 1997.

Питання для самоконтролю:

- 1 Що таке професійна культура та професійна мораль?
- 2 Що таке моральні цінності?
- 3 Чому саме моральні цінності складають основу гуманістичного спілкування?
- 4 Порівняйте між собою стилі управлінської діяльності? Вкажіть позитивні та негативні моменти кожного стилю?
- 5 Які етичні норми поведінки необхідні працівникам будь-якої організації для успішної роботи з клієнтами?
- 6 Дати визначення службового етикету?
- 7 Які правила етикету в колективі Ви вважаєте найбільш доречними?
- 8 Які етичні норми поведінки повинні бути притаманні керівникові?

Самостійне заняття № 4

Тема: Добір способів ділового спілкування.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Моделі спілкування.
- 2 Стили спілкування.
- 3 Стратегії та тактики слухання. Процес слухання.
- 4 Види слухання. Культура слухання.

Література:

- 1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002. – 223с.
- 2 Орбан – Лембрик Л.Е., Соціальна психологія. Книга 1.- Київ: „Либідь”, 2004.- 573с.
- 3 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.
- 4 Осовська Г.В., Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

Питання для самоконтролю:

- 1 Яку роль виконує слухання у процесі спілкування?
- 2 Вказати класифікації процесу слухання?
- 3 У чому суть не рефлексивного слухання?
- 4 У яких випадках рефлексивне слухання буде ефективним?
- 5 Вказати основні правила ефективного слухання?
- 6 Визначте спільне і відмінне в ритуальному, маніпулятивному і гуманістичному стилях спілкування.
- 7 Вказати основні моделі спілкування?. Яку з моделей спілкування можна віднести до високого рівня культури спілкування і чому?

Самостійне заняття № 5

ТЕМА: Етика ділової бесіди. Форми колективного обговорення ділових проблем.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Форми колективного обговорення ділових проблем: збори, дискусія, телеконференція, ділова доповідь.
- 2 Типи співбесідників.
- 3 Проведення співбесіди під час прийому на роботу.

Література:

- 1 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 2 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.

- 3 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.
- 4 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.
- 5 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002. – 223с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Вкажіть основні етапи дискусії? Сформулюйте рекомендації щодо її проведення?
- 2 Обґрунтуйте, чому професійні дискусії мають особливе значення в діловому житті?
- 3 Які є різновиди зборів? На які етапи можна розділити збори?
- 4 Як повинен готуватися до зборів промовець?
- 5 Методика проведення телеконференції?
- 6 Вказати різновиди доповідей?
- 7 Якою може бути структура доповіді?
- 8 Вкажіть способи впливу на аудиторію під час доповіді?
- 9 На що повинен звернути увагу керівник при співбесіді з претендентом на роботу?
- 10 Яка методика співбесіди під час прийому на роботу?

Самостійне заняття № 6

Тема: публічний виступ.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Механізм виникнення страху перед публічним виступом.
- 2 Підготовка до виступу перед аудиторією.
- 3 Техніка публічного виступу.

Література:

- 1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002.
- 3 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.

Питання для самоконтролю:

- 1 Охарактеризуйте причини виникнення в оратора страху перед аудиторією.
- 2 Яким чином підготуватися до публічного виступу? З яких компонентів традиційно складається план виступу?
- 3 Яке смислове навантаження повинен нести початок виступу?

- 4 Яким чином слід використовувати під час промови факти, докази, цитати, жарти, наочність?

Самостійне заняття № 7

Тема: система норм і правил поведінки керівника, корпоративна культура в організації.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Сутність корпоративної культури в організації.
- 2 Вплив культури організації на її діяльність. Участь керівника у формуванні корпоративної культури.
- 3 Роль керівника у процесі прийняття рішень. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.

Література:

- 1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.
- 3 Зубченко Л.Г., Немцев В.Д., Культура ділового спілкування. навчальний посібник. - К.: „Екс Об”, 2002.
- 4 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 5 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

Питання для самоконтролю:

- 1 Які функції виконує корпоративна культура в організації?
- 2 Які складові можна виокремити в понятті «корпоративна культура»?
- 2 Охарактеризуй основні типи корпоративних культур, які розрізняють соціологи?
- 3 Яким чином керівник впливає на процес формування корпоративної культури?

Самостійне заняття №8

Тема: етикет телефонної розмови. етикет ділового листування.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Види ділових листів и вимоги до них.
- 2 Реквізити ділових листів.
- 3 Особливості написання і оформлення ділових листів за кордон.
- 4 Підготовка і проведення телефонної розмови за власною ініціативою.
- 5 Телефонна розмова, ініційована зовні.
- 6 Раціональне використання телефонного зв’язку.

Література:

- 1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.

- 3 Зубченко Л.Г., Немцев В.Д., Культура ділового спілкування. навчальний посібник. - К.: „Екс Об”, 2002.
- 4 Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 5 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

Питання для самоконтролю:

- 1 Охарактеризувати обов’язкові реквізити, які повинен містити діловий лист?
- 2 Охарактеризувати особливості написання ділових листів, призначених для закордонних адресатів?
- 3 Вкажіть основні види ділових листів?
- 4 У чому полягають переваги і недоліки телефонної розмови порівняно з безпосереднім спілкуванням?
- 4 З’ясуйте основні етапи підготовки до проведення телефонної розмови за ініціативою того, хто телефонує.
- 5 З чого потрібно розпочинати телефонну розмову?
- 6 Як правильно відповісти на телефонний дзвінок?
- 7 Як правильно відповісти особі, яка телефонує, якщо абонент відсутній?