



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення методичної ради університету
29 серпня 2024 року, протокол № 1 .

Перша проректорка, голова методичної
ради університету, кандидатка наук з
державного управління, доцентка

_____ Ірина КОВТУН

29 серпня 2024 року
м.п.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
з навчальної дисципліни
«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра
із спеціальності за спеціальністю 073 Менеджмент
галузі знань 07 Управління та адміністрування
денної форми навчання

м. Хмельницький
2024

РОЗРОБНИК:

Асистентка кафедри філософії,
соціально-гуманітарних наук та
фізичного виховання

26 серпня 2024 року

_____ Олена ШКОЛЬНИК

СХВАЛЕНО

Рішення кафедри філософії, соціально-гуманітарних
наук та фізичного виховання

29 серпня 2024 року, протокол № 1 .

Завідувач кафедри, доктор філософських наук,
професор

29 серпня 2024 року

_____ Леонід ВИГОВСЬКИЙ

Деканеса факультету управління та економіки,
кандидатка економічних наук, доцентка

29 серпня 2024 року

_____ Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

1. Структура вивчення навчальної дисципліни

1.1. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	с/п	лаб	інд	с.р.		л	с/п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	8	2	2	-	-	4	8	1	-	-	-	7
Тема 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні	14	2	2	-	-	10	14	1	2	-	-	11
Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	18	2	2	-	-	14	18	2	2	-	-	14
Тема 4. Публічний виступ у діловому спілкуванні	14	2	4	-	-	8	14	-	-	-	-	14
Тема 5. Ділове спілкування в процесі управління персоналом	18	4	4	-	-	12	18	2	2	-	-	14
Тема 6. Імідж ділової людини	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 7. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	10	2	2	-	-	6	10	-	-	-	-	10
Всього годин:	90	16	18	0	0	56	90	4	6	0	0	80

2. Аудиторні заняття

2.1. Лекції

№ з/п	Назва і план теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	2	3	4
1.	Тема: Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	2	

1.1.	Поняття про об'єкт і предмет дисципліни.		
1.2.	Поняття «спілкування». Його структура, види та функції.		
1.3.	Ділове спілкування, його види та особливості.		
1.4.	Етичний бік ділового спілкування.		
2.	Тема: Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні	2	
2.1.	Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.		
2.2.	Культура усного мовлення та культура слухання.		
2.3.	Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.		
2.4.	Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.		
2.5.	Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.		
3.	Тема: Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	2	
3.1.	Форми і види ділового спілкування та фактори впливу.		
3.2.	Рівні ділового спілкування.		
3.3.	Вимоги до учасників ділового спілкування.		
3.4.	Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.		
4.	Тема: Публічний виступ у діловому спілкуванні	2	
4.1.	Жанрові різновиди публічного виступу.		
4.2.	Етапи підготовки до публічного виступу.		
4.3.	Композиція промови. Організація презентацій.		
4.4.	Особливості взаємодії з публікою.		
4.5.	Страх перед аудиторією.		
4.6.	Поради доповідачу та помилку ораторів під час публічних виступів.		
5.	Тема: Ділове спілкування в процесі управління персоналом	4	
5.1.	Особливості управління та підприємництва.		
5.2.	Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.		
5.3.	Особливості роботи керівника, норми і правила його поведінки. Портрет ефективного керівника.		
5.4.	Принципи прийняття управлінських рішень.		
5.5.	Проблема підбору кадрів.		
5.6.	Методика співбесіди під час прийняття на роботу.		
5.7.	Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом		
6.	Тема: Імідж ділової людини	2	-
6.1.	Імідж як умова ділового успіху.		
6.2.	Зовнішній вигляд ділової людини.		
6.3.	Діловий одяг чоловіка.		
6.4.	Діловий одяг жінки.		
6.5.	Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.		
7.	Тема: Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	2	-
7.1.	Офіційна мова.		

7.2.	Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.		
7.3.	Особливості спілкування з іноземцями.		
7.4.	Особливості письмового ділового спілкування.		
7.5.	Особливості поведінки в різних країнах.		
	Усього	16	

2.2. Семінарські заняття

Семінарське заняття 1

Тема: Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види

Питання для усного опитування та дискусії

- 1.1. Поняття про об'єкт і предмет дисципліни.
- 1.2. Поняття «спілкування». Його структура, види та функції.
- 1.3. Ділове спілкування, його види та особливості.
- 1.4. Етичний бік ділового спілкування.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: етика, мораль, етикет, спілкування, маніпуляція, комунікація, обмін Інформацією, ділове спілкування, соціальні відносини.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: обґрунтування сутності терміну «етика ділового спілкування»; визначення предмету та структури курсу; пояснення кола основних проблем дисципліни; розкриття основних функцій курсу; пояснення змісту функцій спілкування; основні підходи до вивчення природи спілкування, роль особистості у контексті спілкування; багатоаспектність поняття ділового спілкування; етичні цінності, норми і принципи у сучасному діловому спілкуванні; кореляція понять етики ділового спілкування і поняття ділового етикету; діловий етикет як форма професійної комунікації.

Семінарське заняття 2

Тема: Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні

Питання для усного опитування та дискусії

- 2.1. Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.
- 2.2. Культура усного мовлення та культура слухання.
- 2.3. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
- 2.4. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.
- 2.5. Візуальний контакт, кінесика, проксеміка як специфічні знакові системи невербальній комунікації.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: культура спілкування, культура слухання, комунікативні установки, взаємини, взаємодія; моральне спілкування, взаємовідносини, сумісна діяльність, мораль, толерантність, повага, любов, моральні цінності, етика, рівень культури.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: поняття вербального

або мовленнєвого спілкування. Мова як знакова система. Культура мови і мовленнєвий етикет ділового спілкування. Культура говоріння та культура мовлення як складові вербальної комунікації. Об'єктивні та суб'єктивні умови ефективної вербальної комунікації. Види мовних актів та типи конструювання повідомлень. Комунікативні установки як чинники ефективного вербального спілкування. Невербальні знакові системи. Класифікація невербальних засобів спілкування. Характеристика паралінгвістичної та екстралінгвістичних засобів, оптико-кінетичної системи, візуального спілкування й проксемики. Невербальна комунікація та етикет ділового спілкування. Інноваційний потенціал застосування стратегій нейролінгвістичного програмування в діловому спілкуванні.

Семінарське заняття 3

Тема: Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

Питання для усного опитування та дискусії

- 3.1. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу.
- 3.2. Рівні ділового спілкування.
- 3.3. Вимоги до учасників ділового спілкування.
- 3.4. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: ділове спілкування, фактори впливу, ділова бесіда, дискусія, нарада, збори, мозковий штурм, телеконференція, ділова доповідь, переговори, комунікативна компетентність, комунікативні бар'єри, аргументація, активне слухання, контекст спілкування, мовленнєві стратегії, структура бесіди, комунікативна мета.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: основні види ділового спілкування (формальне, неформальне; горизонтальне, вертикальне). Фактори, що впливають на вибір форми спілкування: культурні, соціальні, організаційні, особистісні, технологічні. Особливості використання різних форм спілкування залежно від контексту (бесіди, збори, переговори, наради тощо). Приклади ефективного використання видів ділового спілкування в сучасному бізнесі. Рівні ділового спілкування: особистісний, груповий, організаційний, міжорганізаційний. Характеристика кожного рівня спілкування: мета, учасники, особливості взаємодії. Основні етичні вимоги до ділового спілкування: коректність, повага, доброзичливість. Основні компетенції учасників ділового спілкування: професійна підготовка, комунікативні навички, вміння аргументувати свою позицію. Ефективність слухання як основа успішного спілкування. Уміння управляти емоціями та вирішувати конфлікти в процесі спілкування. Визначення поняття ділової бесіди та її основна мета. Структура ділової бесіди: підготовка, встановлення контакту, обговорення питань, ухвалення рішень, завершення. Техніка проведення ефективної ділової бесіди: активне слухання, задавання питань, підтримання конструктивної атмосфери. Помилки у ділових бесідах і способи їх уникнення.

Семінарське заняття 4

Тема: Публічний виступ у діловому спілкуванні

Питання для усного опитування та дискусії

- 4.1. Жанрові різновиди публічного виступу.
- 4.2. Етапи підготовки до публічного виступу.
- 4.3. Композиція промови. Організація презентацій.
- 4.4. Особливості взаємодії з публікою.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: виступ, оратор, особистісний контакт, емоційний контакт, пізнавальний контакт, вербальне спілкування, невербальне спілкування, доповідь, промова, комунікативні маневри, маніпулятор, системи маніпулятивної поведінки, трансактний аналіз, захист від маніпуляцій, позиції в спілкуванні, конфліктоген, «Его», контрманіпуляція, типи трансакції, асертивність, стилі спілкування, переконання, наслідування, навіювання, актуалізатор, стереотипізація.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: поняття публічного виступу. Основні складові ораторського мистецтва. Етапи підготовки і проведення публічного виступу (докомунікативний, комунікативний і пост комунікативний). Антична риторика. Тема і мета публічного виступу. Х. Леммерман про важливість оцінки складу майбутньої аудиторії. Основні способи розміщення слухачів в аудиторії. Складання тексту виступу. Джерела інформації та їх види. Репетиція промови. Способи виголошення промови: читання тексту, відтворення по пам'яті з читанням окремих фрагментів (з опорою на текст), вільна імпровізація (експромт). Встановлення контакту з аудиторією. Ораторські засоби підтримання уваги слухачів. Поза, жести, міміка оратора. Аналіз промови оратора. Типи ораторів. Доповідь і промова як жанри ділового спілкування.

Семінарське заняття 5

Тема: Публічний виступ у діловому спілкуванні

Питання для усного опитування та дискусії

- 5.1. Страх перед аудиторією.
- 5.2. Поради доповідачу та помилку ораторів під час публічних виступів.
- 5.3. Проведення ділової гри «Виступ перед аудиторією».

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: виступ, оратор, особистісний контакт, емоційний контакт, пізнавальний контакт, вербальне спілкування, невербальне спілкування, доповідь, промова, комунікативні маневри, маніпулятор, системи маніпулятивної поведінки, трансактний аналіз, захист від маніпуляцій, позиції в спілкуванні, конфліктоген, «Его», контрманіпуляція, типи трансакції, асертивність, стилі спілкування, переконання, наслідування, навіювання, актуалізатор, стереотипізація.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: поняття публічного виступу. Основні складові ораторського мистецтва. Етапи підготовки і проведення публічного виступу (докомунікативний, комунікативний і пост комунікативний). Антична риторика. Тема і мета публічного виступу. Х. Леммерман про важливість оцінки складу майбутньої аудиторії. Основні способи розміщення слухачів в аудиторії. Складання тексту виступу. Джерела інформації та їх види. Репетиція промови. Способи виголошення промови: читання тексту, відтворення по пам'яті з читанням окремих фрагментів (з опорою на текст), вільна імпровізація (експромт). Встановлення контакту з аудиторією. Ораторські засоби підтримання уваги слухачів. Поза, жести, міміка оратора. Аналіз промови оратора. Типи ораторів. Доповідь і промова як жанри ділового спілкування.

Семінарське заняття 6

Тема: Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Питання для усного опитування та дискусії

- 6.1. Особливості управління та підприємництва.
- 6.2. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.
- 6.3. Особливості роботи керівника, норми і правила його поведінки. Портрет ефективного керівника.
- 6.4. Принципи прийняття управлінських рішень.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: управління персоналом, підприємництво, професійна етика, корпоративна етика, керівник, ефективний керівник, прийняття управлінських рішень, підбір кадрів, співбесіда, ділове спілкування.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: особливості управління та підприємництва в контексті сучасного ринку праці. Етика професійних відносин: основні принципи, значення норм і правил. Особливості роботи керівника: управлінський стиль, відповідальність, правила поведінки. Характеристика портрета ефективного керівника: комунікаційні та лідерські навички, стратегічне мислення. Принципи прийняття управлінських рішень: аналіз, оцінка ризиків, ухвалення оптимального варіанту. Проблеми підбору кадрів: дефіцит кваліфікованих працівників, адаптація нових співробітників. Методика проведення співбесід: структура, запитання, оцінка відповідей. Використання зарубіжного досвіду: адаптація міжнародних практик в Україні.

Семінарське заняття 7

Тема: Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Питання для усного опитування та дискусії

- 7.1. Проблема підбору кадрів.
- 7.2. Проблеми найму на роботу з позиції керівника організації.
- 7.3. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
- 7.4. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом та підбору кадрів

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: управління персоналом, підприємництво, професійна етика, корпоративна етика, керівник, ефективний керівник, прийняття управлінських рішень, підбір кадрів, співбесіда, ділове спілкування.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: особливості управління та підприємництва в контексті сучасного ринку праці. Етика професійних відносин: основні принципи, значення норм і правил. Особливості роботи керівника: управлінський стиль, відповідальність, правила поведінки. Характеристика портрета ефективного керівника: комунікаційні та лідерські навички, стратегічне мислення. Принципи прийняття управлінських рішень: аналіз, оцінка ризиків, ухвалення оптимального варіанту. Проблеми підбору кадрів: дефіцит кваліфікованих працівників, адаптація нових співробітників. Методика проведення співбесід: структура, запитання, оцінка відповідей. Використання зарубіжного досвіду: адаптація міжнародних практик в Україні.

Семінарське заняття 8
Тема: Імідж ділової людини

Питання для усного опитування та дискусії

- 8.1. Імідж як умова ділового успіху.
- 8.2. Зовнішній вигляд ділової людини.
- 8.3. Діловий одяг чоловіка.
- 8.4. Діловий одяг жінки.
- 8.5. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: імідж, діловий успіх, зовнішній вигляд, діловий одяг, комунікативні властивості іміджу, моральні цінності особистості, діловий етикет, діловий протокол, тактика спілкування, зовнішні чинники іміджу, внутрішні чинники іміджу, чесність, порядність, психологічний вплив.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: поняття іміджу ділової людини. Імідж як мистецтво керувати враженням за Е. Гофман. Основні компоненти іміджу ділової людини: самооцінка особистості; моральні цінності особистості; етика ділового спілкування; діловий етикет і протокол; тактика спілкування (уміла орієнтація в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічної дії і т. д.); зовнішній вигляд (одяг, аксесуари до одягу; постава і хода). Зовнішні та внутрішні чинники формування іміджу. Зовнішні чинники іміджу: зовнішній вигляд (одяг, аксесуари одягу, зачіска, макіяж); гарні манери (належні жести, пози, постава, хода; виразність міміки та вміння нею керувати); вміння використовувати простір для спілкування. Внутрішні (психологічні) чинники іміджу: мистецтво подібатися людям; вміння правильно спілкуватися; наявність необхідних для позитивного іміджу якостей особистості; вміння розуміти людей та впливати на них. Внутрішні (етичні) чинники іміджу: чесність; порядність; повага до підлеглих, партнерів; вірність даному слову; здатність ефективно взаємодіяти згідно з діючим законодавством, встановленими правилами і традиціями тощо. Якості ділової людини, які впливають на формування іміджу.

Семінарське заняття 9

Тема: Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями

- 9.1. Офіційна мова.
- 9.2. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.
- 9.3. Особливості спілкування з іноземцями.
- 9.4. Особливості письмового ділового спілкування.
- 9.5. Особливості поведінки в різних країнах.

Питання для усного опитування та дискусії

Аудиторна робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: офіційна мова, управлінські культури, візитна картка, ділові переговори, письмове ділове спілкування, культурні особливості, міжкультурна комунікація, ділова етика, діловий етикет.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: значення офіційної мови у діловому спілкуванні з іноземцями. Характеристика основних управлінських культур: ієрархічні, демократичні, змішані моделі. Вплив культурних особливостей на формати вітання, обмін візитними картками та проведення переговорів. Особливості письмового

спілкування: стиль, формальність, адаптація до мови партнера. Відмінності у поведінці представників різних країн під час ділових зустрічей та прийомів. Способи запобігання міжкультурним конфліктам у діловому середовищі. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

3. Самостійна робота студентів

Тема 1. Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види

Завдання 1. Підготуйте есе на тему «Роль етики ділового спілкування у ділових відносинах».

Завдання 2. Розробіть схему, яка ілюструє структуру ділового спілкування, включаючи його основні види (вербальне, невербальне, формальне, неформальне). Коротко поясніть кожен вид.

Питання для самоконтролю

1. Що таке етика ділового спілкування, які її основні функції?
2. Які жанри ділового спілкування ви можете назвати? Поясніть їх особливості.
3. Як прикладна етика використовується у професійній діяльності?
4. Чи можливо поєднати гуманістичний та авторитарний підходи в діловому спілкуванні?
5. Роль етики у вирішенні конфліктів на робочому місці?
6. Яку роль відіграє етика у формуванні довготривалих ділових відносин?
7. Чи можна вважати етику ділового спілкування універсальною для різних професій?

Тема 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні

Завдання 1. Підготуйте презентацію (10 слайдів) про вербальні й невербальні засоби комунікації. Обов'язково наведіть приклади невербальних жестів, які мають різне значення в різних культурах.

Завдання 2. Запишіть аудіоповідомлення або прочитайте текст у формі звернення до співробітників, дотримуючись правил культури усного мовлення. Оцініть свій виступ за такими критеріями: чіткість, логічність, відповідність нормам етики.

Завдання 3. Проведіть спостереження за комунікацією (наприклад, у публічному просторі, під час відеозустрічі). Коротко опишіть цю ситуацію, виділіть і проаналізуйте невербальні сигнали співрозмовників: міміку, жести, проксемику. Опишіть, як ці сигнали вплинули на сприйняття повідомлення.

Питання для самоконтролю

1. Що таке вербальні засоби комунікації, яка їхня роль у діловому спілкуванні?
2. Назвіть основні системи невербальної комунікації та наведіть їх приклади.
3. Яка роль проксемики в організації ділових зустрічей?
4. Як культура слухання впливає на якість комунікації?
5. Чи можна ефективно комунікувати без використання невербальних засобів?
6. Як невербальні сигнали можуть допомогти в уникненні конфліктів?
7. Що важливіше у діловій комунікації: слова чи невербальні сигнали?

Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

Завдання 1. Розробіть план ділової бесіди, яка має на меті вирішення конфлікту між співробітниками. План повинен включати етапи: підготовка, вступ, основна частина, завершення.

Завдання 2. Складіть список вимог до учасників ділового спілкування (не менше 10 пунктів). Поясніть, чому кожна вимога є важливою.

Завдання 3. Опишіть кейс ділової зустрічі у форматі «круглого столу». Змодельуйте ситуацію, коли обговорюється нова стратегія компанії. Проаналізуйте, як повинні взаємодіяти учасники, щоб досягти результату.

Питання для самоконтролю

1. Які основні форми ділового спілкування існують?
2. Як організувати ефективну ділову бесіду?
3. У чому полягають основні відмінності між дискусією та нарадою?
4. Які етапи проведення ділової бесіди ви знаєте?
5. Які вимоги висуваються до учасників ділового спілкування?
6. Як визначити ефективність ділової бесіди?
7. Чи завжди наради є ефективним способом вирішення ділових проблем?

Тема 4. Публічний виступ у діловому спілкуванні

Завдання 1. Розробіть план публічного виступу (зокрема: вступ, основна частина, висновок) на тему «Імідж компанії в сучасному світі». Включіть у план слайди для презентації та ключові тези для кожного етапу.

Завдання 2. Підготуйте короткий текст промови (1–2 хвилини) для аудиторії з 20 осіб. Зверніть увагу на логіку викладу, чіткість висловлювань та залучення слухачів. Включіть риторичне запитання або метафору.

Завдання 3. Складіть список порад для подолання страху перед публікою (не менше 7 пунктів). З кожного пункту наведіть приклад із реальної або змодельованої ситуації.

Питання для самоконтролю

1. Які основні етапи підготовки до публічного виступу ви знаєте?
2. Як правильно структурувати виступ для різних типів аудиторії?
3. Як невербальні засоби впливають на сприйняття промови?
4. Які риторичні прийоми допомагають зробити виступ більш переконливим?
5. Чи може кожна людина стати успішним оратором?
6. Яку роль відіграють емоції під час публічного виступу?
7. Як уникнути конфліктів з аудиторією під час промови?

Тема 5. Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Завдання 1. Розробіть портрет "ідеального керівника" у вигляді презентації (5-7 слайдів). У тексті врахуйте етичні норми, професіоналізм, навички комунікації та управлінські якості.

Завдання 2. Створіть таблицю з порівнянням української та закордонної методики співбесід під час прийняття на роботу. Опишіть відмінності у підходах до оцінки кандидатів.

Завдання 3. Розробіть тестові питання для співбесіди на вакансію менеджера з продажу. Зосередьтеся на оцінці комунікативних та управлінських навичок (не менше 10 питань).

Питання для самоконтролю

1. Як діловий протокол впливає на спілкування в організації?
2. Як організувати успішний діловий прийом?
3. Які навички потрібні для ефективного управління стосунками з підлеглими?
4. Як дружні стосунки між керівниками та підлеглими впливають на ефективність роботи?
5. Які методи проведення співбесід використовуються під час найму на роботу?
6. Які проблеми можуть виникати під час прийому на роботу нових працівників і як їх вирішувати?
7. Як використання зарубіжного досвіду під час управління персоналом та найму працівників може покращити ефективність українських компаній?

Тема 6. Імідж ділової людини

Завдання 1. Складіть список рекомендацій щодо вибору одягу для співбесіди для чоловіків і жінок. Поясніть, як стиль одягу може вплинути на перше враження.

Завдання 2. Створіть ментальну карту (mindmap) з елементами, які формують імідж ділової людини (зовнішній вигляд, манера спілкування, професійна компетентність тощо).

Завдання 3. Підготуйте план тренінгу «Створення позитивного іміджу у діловому середовищі». Включіть вправи на розвиток комунікаційних навичок та аналіз ділового одягу.

Питання для самоконтролю

1. Що таке імідж і як він впливає на діловий успіх?
2. Які елементи формують імідж ділової людини?
3. Як правильно вибирати діловий одяг для чоловіків і жінок?
4. Як імідж керівника впливає на сприйняття його колективом?
5. Чи залежить імідж ділової людини від національної культури?
6. Які помилки у формуванні іміджу є найпоширенішими?
7. Як соціальні мережі впливають на створення іміджу?

Тема 7. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями

Завдання 1. Проаналізуйте етикет ділового спілкування трьох різних країн (на вибір). Порівняйте їх у формі таблиці, враховуючи: вітання, ведення переговорів, культуру подарунків.

Завдання 2. Складіть лист-запит англійською мовою до іноземного партнера. Уважно дотримуйтесь правил ділового спілкування.

Завдання 3. Розробіть сценарій ділової зустрічі з іноземними партнерами, враховуючи культурні особливості (наприклад, як організувати обговорення за круглим столом, підготувати перекладача тощо).

Питання для самоконтролю

1. Як культурні відмінності впливають на ділову етику?
2. Що потрібно враховувати під час ділових переговорів з представниками інших країн?
3. Чому перед початком переговорів потрібно провести коротку бесіду з перекладачем?
4. Опишіть характерні ознаки української управлінської культури.
5. Дайте рекомендації щодо письмового спілкування з іноземними партнерами.
6. Опишіть методи вивчення іноземних партнерів.
7. Яка роль ділового протоколу у взаємодії з іноземними партнерами?

4. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання передбачаються у формі рефератів-оглядів. Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за усталеними вимогами.

4.1. Основні вимоги до написання рефератів

Реферат, незалежно від теми, містить визначені реквізити: титульна сторінка встановленого зразка, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел і додатки (у разі необхідності). У вступі розкривається місце обраної теми в курсі адміністративного права та нормативне забезпечення теми. В основній частині розкривається суть обраної теми та аналізуються існуючі проблеми. В кінці реферату підводяться короткі підсумки викладеного дослідження.

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [4, с.7].

Технічні вимоги: текст має бути набраний шрифтом TimesNewRoman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Поля: верхнє – 2,0 см, нижнє – 2,0 см, лівє – 3,0 см, правє – 1,0 см. Загальний обсяг реферату-огляду – від 10 до 15 сторінок формату А4.

4.2. Теми рефератів

1. Роль етики ділового спілкування в сучасному діловому середовищі: основні аспекти та виклики.
2. Принципи гуманістичної етики в управлінській діяльності.
3. Етичні аспекти лідерства в менеджменті.
4. Культура ділового спілкування в міжнародному бізнесі.
5. Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні.
6. Психологічні основи етики ділового спілкування.
7. Конфлікти у діловому середовищі: етичні шляхи їх вирішення.
8. Етика переговорного процесу: міжнародні стандарти та локальні практики.
9. Етикет у діловому листуванні: традиції та сучасні тенденції.
10. Особливості ділового спілкування з підлеглими: роль етики у формуванні довіри.
11. Етичні аспекти прийняття управлінських рішень.
12. Роль ділового протоколу у формуванні іміджу компанії.
13. Етика та етикет у роботі менеджера.
14. Міжкультурна комунікація в бізнесі: етичні проблеми та рішення.
15. Особливості етичного спілкування в умовах цифрового бізнесу.
16. Імідж ділової людини: етичні вимоги до зовнішнього вигляду та поведінки.
17. Професійна етика менеджера: взаємодія з партнерами та клієнтами.
18. Етичні норми при підборі та наймі персоналу.
19. Соціальна відповідальність бізнесу: етичний вимір.
20. Етика управління конфіденційною інформацією.
21. Етика ділових відносин у сімейному бізнесі.
22. Етичні стандарти корпоративної культури: вплив на ефективність роботи.
23. Місце етики у формуванні бізнес-репутації компанії.
24. Етичний підхід до управління стресом у робочому середовищі.

5. Підсумковий контроль

5.1. Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі заліку.

5.2. Питання для підсумкового контролю

1. Поняття про об'єкт і предмет дисципліни «Етика ділового спілкування».
2. Поняття «спілкування». Його структура, види та функції.
3. Ділове спілкування, його види та особливості.
4. Етичний бік ділового спілкування.
5. Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.
6. Культура усного мовлення та культура слухання.
7. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
8. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.
9. Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.
10. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу.
11. Рівні ділового спілкування.
12. Вимоги до учасників ділового спілкування.
13. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
14. Жанрові різновиди публічного виступу.
15. Етапи підготовки до публічного виступу.
16. Композиція промови. Організація презентацій.
17. Особливості взаємодії з публікою.
18. Страх перед аудиторією.

19. Поради доповідачу та помилку ораторів у публічних виступах.
20. Особливості управління та підприємництва.
21. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.
22. Особливості роботи керівника, норми і правила його поведінки. Портрет ефективного керівника.
23. Принципи прийняття управлінських рішень.
24. Проблема підбору кадрів.
25. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
26. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом
27. Імідж як умова ділового успіху.
28. Зовнішній вигляд ділової людини.
29. Діловий одяг чоловіка.
30. Діловий одяг жінки.
31. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.
32. Поняття «офіційна мова» в діловому спілкуванні.
33. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.
34. Особливості ділового спілкування з іноземцями.
35. Особливості письмового ділового спілкування.
36. Особливості поведінки в різних країнах.

5.3. Приклад залікового білету

1. Імідж як умова ділового успіху.
2. Особливості ділового спілкування з іноземцями

6. Схема нарахування балів

6.1. Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



До 30 балів –
за результатами складання
семестрового контролю

6.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій з навчальної дисципліни, обчислюється у пропорційному співвідношенні кількості відвіданих лекцій і кількості лекцій, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з додатками 1 і 2 до Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права.

З цієї навчальної дисципліни передбачено 8 лекційних занять за денною формою навчання.

Отже, студент може набрати під час лекцій таку кількість балів:

№ з/п	Форма навчання	К-сть лекцій за планом	Кількість відвіданих лекцій							
			1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Денна	8	1,25	2,5	3,75	5,0	6,25	7,5	8,75	10

6.3. З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 9 семінарських занять за денною формою навчання.

За результатами семінарського (практичного, лабораторного) заняття кожному студенту до відповідного документа обліку успішності виставляється кількість балів від 0 до 5 числом, кратним 0,5, яку він отримав протягом заняття.

6.4. Перерозподіл кількості балів в межах максимально можливої кількості балів за самостійну роботу студентів та виконання індивідуальних завдань, наведено в наступній таблиці:

№ з/п		Усього балів							
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	
	Максимальна кількість балів за самостійну роботу	2	2	2	2	2	2	2	14
	Максимальна кількість балів за індивідуальну роботу								6
	Усього балів								20

7. Рекомендовані джерела

7.1. Основні джерела

- Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування : навч. підручник. Львів : Магнолія 2006, 2024. 312 с.
- Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
- Гуменюк О.Г. Етика ділового спілкування: навч. пос. Хмельницький: ХЦППК, 2005. 125 с.
- Діловий етикет. Етика ділового спілкування. Київ : «Альтерпрес», 2016. 368 с.
- Етика ділових стосунків: Навчальний посібник / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б.Залюбівська, Г.Г. Рузакова. Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.

6. Жук О.М., Тиха Л.Ю. Ділове спілкування : Навчальний посібник Луцьк : Луцький НТУ, 2014. 132 с.
7. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навчальний посібник: 2-е вид., перероб. і доп. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 234 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с..
9. Малахов В. Етика спілкування : Навчальний посібник. Київ : Либідь, 2006. 400 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. Київ : Кондор, 2008. 356 с.
11. Савельєв В.П. Етика : навч. посібник. Київ : Знання, 2017. 242 с.
12. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. Львів : Магнолія, 2006, 2014. 288 с.
13. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. Київ : Знання, 2006. 391 с..
14. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 230 с.

7.2. Допоміжні джерела

1. Балакірова С.Ю., Павленко В.В. Вплив медіакультури на комунікативну компетентність управлінця. Вісник Національного технічного університету України «КПІ» Філософія. Психологія. Педагогіка. Київ : ІВЦ «Політехніка», 2011. №2 (32). С.21-24.
2. Баловсяк Н. Інформаційна компетентність фахівця. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2004. №5. С. 21-28.
3. Берн Е. Ігри, у які грають люди. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2016. 256 с.
4. Бирик С.П. Ділові документи та правові папери. Харків: Видавництво Фоліо, 2012. 493 с.
5. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч.-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. Київ : Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
6. Дмитренко, М.Й. Ділове спілкування: норми, принципи, стратегії: монографія. Черкаси: Брама-Україна, 2009. 120 с.
7. Джонсон Д.В. Соціальна психологія. Тренінг міжособистісного спілкування: Пер. з англ. Київ : Вид. дім «KM Academia», 2003. 288 с.
8. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: посібник. Київ : Видавничий дім KM Academic, 1997. 192 с.
9. Єрмоленко А. М. Соціальна етика та екологія. Гідність людини – шанування природи. Монографія. Київ : Лібра, 2010. 416 с.
10. Єлізарова І.А. Стиль ділового успіху : навч. посібник. К.: Кондор, 2007. 160 с.
11. Невелєв О.М. Етика та етикет у зовнішньоекономічній діяльності: навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2009. 168 с.
12. Козирєв М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання / М. П. Козирєв // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. 2014. Вип. 1. С. 201-211. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2014_1_24
13. Палеха Ю.І. Іміджологія : навч. посібник. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 323 с.
14. Коломойцев В. Є. Альтернатива розрусі: Латиноамериканський інвестиційний досвід подолання глобальної фінансово-економічної кризи. Київ: Молодь, 2000. 432 с.
15. Радченко С.Г. Етика бізнесу. Практикум: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2009. 192 с.
16. Стахів М. О. Український комунікативний етикет: навч.-метод. посібник. Київ : Знання, 2008. 248 с.

17. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник у 2-х кн.: Кн. 1. Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ: Либідь, 2004. 576 с.
18. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник у 2-х кн.: Кн. 2. Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. Київ : Либідь, 2006. 560 с.
19. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ : КМ-Букс, 2015. 416 с.
20. Фромм Е. Мати чи бути? Київ : Український письменник, 2010. 222 с.
21. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. Київ: Лібра, 2003. 416 с.

7.3. Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. http://ebooktime.net/book_332.html
2. http://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/Chayka_2005_448.pdf
3. <http://pidruchniki.ws/15840720/>
4. http://pidruchniki.ws/15840720/menedzhment/dilova_karyera_-_dahno_ii
5. http://pidruchniki.ws/15840720/ritorika/ritorika_-_oliynik_ob
6. http://pidruchniki.ws/19991130/menedzhment/etika_dilovogo_spilkuvannya_-_gritsenko_tb
7. <http://textbooks.net.ua/content/category/42/59/48/>
8. <http://ukrlife.org/main/minerva/karnegie.htm>
9. http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf
10. http://www.kii.donntu.edu.ua/kaf_sgp/metod_dilove_spilkuv.pdf
11. http://www.slideshare.net/Kovalenko_O/ss-12023996
12. https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf
13. <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>
14. https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p11.html
15. База даних наукових публікацій <http://www.freefullpdf.com>
16. База даних Національної бібліотеки України імені Вернадського <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>
17. Веб-сайт Національного фонду досліджень України <https://nrfu.org.ua>
18. Наукометрична база даних Web of Science <https://www.webofscience.co>
19. Пошукова система Base <https://www.base-search.net/>
20. Пошукова система Google Академія - <http://scholar.google.com>
21. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) <https://oai.org.ua/>
22. ТОВ «Центр учбової літератури» <https://www.culonline.com.ua/>