

К.В. Джеджера



ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Методичний посібник

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
РОЗДІЛ 1. ЗМІСТ ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРІВ	7
Тема 1. Засоби, способи, форми ділового спілкування	7
Тема 2. Етика управління. Діловий етикет	19
Тема 3. Ділові свята і ділові зустрічі. Особливості ділового спілкування з іноземними партнерами	24
РОЗДІЛ 2. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ	30
Тема 1. Засоби, способи, форми ділового спілкування	30
1.1. Етикет ділових паперів	30
1.2. Мова і мовлення як засоби ділового спілкування	33
1.3. Вимоги до зовнішності ділової людини	42
1.4. Етико-психологічні основи взаємодії та взаєморозуміння людей у діловому спілкуванні	46
1.5. Конфлікти в організації та можливості їх розв'язання	52
1.6. Форми колективного обговорення ділових проблем	58
Тема 2. Етика управління. Діловий етикет	61
2.1. Історія управлінської етики	61
2.2. Етикет керівника	64
Тема 3. Ділові свята і ділові зустрічі. Особливості ділового спілкування з іноземними партнерами	71
3.1. Підготовка і проведення ділових свят і ділових зустрічей	71
3.2. Ділові відрядження	74
3.3. Особливості ділової поведінки в зарубіжних країнах	77
ДОДАТКИ	83

ПЕРЕДМОВА

Упровадження до змісту професійної підготовки майбутніх менеджерів дисципліни «Етика ділового спілкування» зумовлене об'єктивною необхідністю підвищення конкурентоспроможності випускників вищих навчальних закладів на сучасному ринку праці.

Ділове спілкування – це особливий вид діяльності працездатної людини, спрямованої на встановлення ділових контактів та розв'язання професійних проблем. Його змістом становить система способів, прийомів, форм усного та письмового спілкування в умовах професійної діяльності фахівця.

Мета курсу «Етика ділового спілкування» полягає у підвищенні компетентності майбутніх менеджерів щодо ділового спілкування.

Означений курс зорієнтований на забезпечення обізнаності з феноменом ділового спілкування, формування навичок та умінь спілкуватися в умовах професійної діяльності, вироблення здатності до творчого застосування отриманих знань на практиці.

У результаті вивчення теоретичного матеріалу з курсу «Етика ділового спілкування» студент повинен **знати**:

- особливості ділового спілкування;
- способи, засоби і форми ділового спілкування;
- стратегії і тактики ділового спілкування;
- моральні принципи, норми і правила ділового спілкування;
- моральні принципи, норми управління;
- приписи ділового етикету.

Після опанування курсу студент повинен **уміти**:

- будувати свою поведінку згідно з моральними нормами та приписами ділового етикету;
- організувати ділове спілкування у формах ділової бесіди, переговорів, наради, зборів, дискусії, ділового свята тощо;
- використовувати адекватні способи і засоби спілкування.

- обирати оптимальні моделі, стратегії і тактики ділового спілкування;
- здійснювати ділове спілкування в горизонтальному і вертикальному напрямках.

Таких результатів можна досягнути шляхом підготовки до аудиторний занять та з допомогою самостійної роботи, яка передбачає опрацювання першоджерел, аналіз проблемних питань, розробку стратегій і тактик ефективного спілкування, підготовку рефератів, аналітичних оглядів, індивідуальних залікових завдань.

Цей методичний посібник призначений на допомогу студентам спеціальності «Менеджмент» у підготовці до семінарів та виконання самостійної роботи.

Семінар використовується для систематизації отриманих студентами знань, їх поглиблення, усвідомлення, конкретизації, вироблення умінь і навичок спілкування шляхом підготовки повідомлень, рефератів, виступів з визначених для обговорення теоретичних питань, участі у тренінгах, ділових іграх.

Самостійна робота має досить широке коло завдань, спрямованих на урізноманітнення пізнавальних потреб студентів, розширення та закріплення знань, оволодіння методами пізнання, виховання вольових рис, самостійності ініціативи тощо.

Ретельна підготовка до семінарів та виконання самостійної роботи є необхідною умовою успішної фахової підготовки, оскільки вона дає змогу активізувати навчально-пізнавальну діяльність у напрямі отримання знання в галузі ділового спілкування, розвитку комунікативних та організаційних здібностей.

Окреслений вище зміст курсу «Етика ділового спілкування» зумовив структуру методичного посібника, який складається з двох розділів.

У першому розділі охарактеризовано зміст підготовки до семінарів. В ньому представлено теми та питання семінарів, пропонуються методичні поради до їх підготовки, теми рефератів, списки рекомендованої літератури, сформульовано контрольні питання, призначені для повторення та систематизації отриманих знань.