

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет педагогічної освіти та соціальної роботи
Кафедра теорії та методики початкової освіти

Наталія Іовхімчук

Ділові комунікації та етикет
Методичні рекомендації до курсу

Луцьк–2022

УДК 159.9:316.6 (07):316.772

ББК 79.3я73

I 75

Рекомендовано до друку науково-методичною радою факультету педагогічної освіти та соціальної роботи Волинського національного університету імені Лесі Українки (протокол № 6 від 23 лютого).

Рецензенти:

Гончарук О. В. – доктор педагогічних наук, професор кафедри теорії і методики початкової освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки.

Жалко Т. Й. – кандидат філологічних наук, доцент кафедри теорії та методики викладання шкільних предметів Волинського інституту післядипломної педагогічної освіти.

Іовхімчук Н. В.

I 75 Ділові комунікації та етикет: методичні рекомендації до курсу для спеціальності «Початкова освіта» / Н. В. Іовхімчук. – Луцьк. – ВНУ ім. Лесі Українки, 2022. – 32 с.

Анотація: викладено базові положення теорії мовленнєвої культури ділових та професійних стосунків, охарактеризовано специфіку ділового спілкування, розкрито особливості мовленнєвої культури як складника професійної майстерності. Розглянуто поняття етикету в сучасному світі, історію розвитку норм етикету та специфіку ділового етикету, іміджу ділової людини, види та форми ділового спілкування, норми поведінки ділової людини під час прийомів. Вміщено дані про структуру курсу, планування лекційних та практичних занять, а також завдання самостійної роботи, варіанти контрольних робіт, питання до заліку та ін.

Рекомендовано студентам спеціальності «Початкова освіта».

УДК 821.161.2-93.09(075.8)

ББК 83.3(4УКР)я73

© Іовхімчук Н.В., 2022

© Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022

ВСТУП

У системі професійної підготовки майбутнього магістра з початкової освіти важливе місце належить курсу «Ділові комунікації та етикет», мета якого - навчити студентів факультету педагогічної освіти та соціальної роботи здійснювати процес ділової комунікації відповідно до етичних та етикетних норм.

Навчальний комплекс орієнтований на розширення кола знань студентів щодо поняття ділового етикету в сучасному світі, історію розвитку норм етикету, специфіку ділового етикету, іміджу ділової людини, види та форми ділового спілкування та особливості дистанційного ділового спілкування, норми поведінки ділової людини під час прийомів.

У навчально-методичному виданні подано тематику лекційних та практичних занять, де розглядаються сутність і значення ділових комунікацій у професійній діяльності та особливості ділового етикету. У виданні запропоновані також теми питання підготовки до заліку, список рекомендованої літератури, тестові завдання до контрольних модульних робіт, що сприятимуть самостійному вивченню специфіки основних понять дисципліни.

Зважаючи на те, що з курсу “Ділові комунікації та етикет” немає спеціалізованих підручників, ці методичні вказівки будуть корисними студентам у вивченні дисципліни, а також для усіх, хто прагне вдосконалити вміння спілкування та норми ділового етикету.

Зміст

Змістовий модуль 1. Сутність і значення ділових комунікацій у професійній діяльності

Тема 1. Роль засобів комунікації у діловій сфері

Тема 2. Правила і прийоми спілкування

Тема 3. Вербальні й невербальні засоби ділового спілкування

Тема 4. Помилки у мовленні як порушення етикету

Тема 5. Стандартні етикетні ситуації ділової комунікації

Тема 6. Телефони й листи як канали ділових комунікацій

Змістовий модуль 2. Діловий етикет у створенні іміджу й репутації

Тема 1. Діловий етикет як система правил поведінки.

Тема 2. Основні підходи до визначення поняття «імідж».

Тема 3. Іміджмейкінг у діловій комунікації: сутність, основні принципи

Тема 4. Діловий одяг як складова ділового етикету

Тема 5. Дрес-код

Тема 6. Створення ділової репутації та іміджу

Змістовий модуль 1. Сутність і значення ділових комунікацій у професійній діяльності

Тема 1. Роль засобів комунікації у діловій сфері

План

1. Діловий етикет: основні поняття.

2. Поняття «етикет», «церемоніал», «протокол».

3. Ввічливість, тактовність, почуття міри як основа етикету.

4. Історія розвитку норм етикету.

5. Основні підсистеми і основні правила ділового етикету та їх специфіка.

Тема № 2. Правила й прийоми спілкування

План

1. Правила спілкування.
2. Рекомендації для адресанта й для адресата.
3. Рекомендації для третьої особи.
4. Комунікативні закони.
5. Вміння схилити людей до своєї точки зору.

Тема 3. Вербальні й невербальні засоби ділового спілкування

План

1. Визначення і класифікація невербальної комунікації
2. Екстралінгвістичні й паралінгвістичні засоби.
3. Жести, пози, пантоміміка тіла. Погляд, міміка, вираз обличчя.
4. Контакт очей.
5. Відстань між комунікантами.

Тема № 4. Помилки у мовленні як порушення етикету

План

1. Нормативність мовлення та його етикет.
2. Суржик.
3. Фонетична сторона усного етикетного мовлення.
4. Фонетичні помилки як порушення етикету.
5. Граматичні помилки у мовленні як порушення етикету.
6. Вибір граматичних форм і конструкцій.
7. Вибір слів і стійких зворотів.
8. Лексичні помилки у мовленні як порушення етикету.
9. Інвективна лексика і фраземіка.
10. Табу й евфемізми.
11. Комунікативні невдачі.

Тема № 5. Стандартні етикетні ситуації ділової комунікації

План

1. Правила знайомства й представлення людей один одному
2. Основні правила привітання.
3. Ритуал рукопотискань
4. Прохання вибачення
5. Формулювання наказу, поради й пропозиції
6. Висловлення схвалення, мистецтво робити компліменти
7. Етикет формулювання зауваження й критики

8. Висловлення сумніву й власного погляду
9. Етикет прощання.

Тема № 6. Телефон як канал ділових комунікацій

План

1. Загальні правила телефонного спілкування
2. “Вхідні” дзвінки. Реагування на “вхідні” дзвінки.
3. “Вихідні” дзвінки (“якщо телефонуєте Ви”).
4. Вирази мовного етикету.
5. Правила телефонного етикету
6. Етикет користування мобільним зв’язком.

Змістовий модуль 2. Діловий етикет у створенні іміджу й репутації

Тема 1. Діловий етикет як система правил поведінки.

План

1. Особливості ділового етикету.
2. Етика службових взаємин.
3. Норми поведінки керівника.
4. Етика й етикет ділових стосунків підлеглих з керівником
5. Етика ділового спілкування у колективі між співробітниками.
6. Вирішення етичних проблем в організації.

Тема 2. Основні підходи до визначення поняття «імідж». Іміджологія як наука

План

1. Імідж як складова кар'єри.
2. Формування ділового іміджу.
3. Принципи побудови ділового іміджу.
4. Основні форми вираження ділового іміджу.
5. Сутність іміджології.
6. Створення індивідуального іміджу.

Тема 3. Норми поведінки ділової людини. Етикет прийомів

План

1. Основні вимоги до поведінки ділової людини.
2. Професійна етика.
3. Норми поведінки на офіційних заходах.
4. Правила вручення і прийняття подарунків.
5. Види прийомів.
6. Правила етикету за столом: норми та культура поведінки.

Тема 4. Одяг як складова ділового етикету

План

1. Одяг ділового чоловіка.
2. Одяг ділової жінки.
3. Вечірній одяг. Одяг для ділових прийомів
4. Зачіска, макіяж, парфуми.
5. Ювелірні вироби і біжутерія.
6. Дрес код.
7. Постава і хода.

Тема 5. Національна та регіональна специфіка ділового етикету

План

1. Невербальні особливості міжкультурної комунікації.
2. Національно-культурна специфіка етикету.
3. Особливості ділового етикету різних країн.

Тема 6. Колективні форми ділового спілкування

План

1. Форми колективного обговорення проблем
2. Ділові наради.
3. Збори як форма прийняття колективного рішення.
4. Дискусія. Полеміка. Диспут.
5. “Мозковий штурм”.

Завдання для самостійного вивчення

1. Візитні картки.
2. Ділові подарунки та сувеніри.
3. Ділові подарунки та сувеніри.
4. Подарунок для ділової жінки.
5. Подарунок для ділового чоловіка.
6. Подарунок керівникові, колезі, діловому партнерові, клієнтам.
7. Квіти як подарунок.
8. Тактика ділових взаємовідносин.
9. Правила ввічливості на роботі
- 10.. Що сприяє і що заважає будувати кар'єру.
11. Прохання про збільшення зарплати і підвищення в посаді.
12. Звільнення з роботи.
13. Сформулюйте особливості вживання займенників у сфері етикетного мовлення (я і ми, ти і Ви, воно).
- 14.2. Опишіть традиції в українській мові про називання осіб і звернення до них (пан, добродій, товариш та ін.) та вживання по батькові.
15. Зовнішній вигляд ділової людини.

Практичні завдання:

1. З'ясувати і законспектувати основні правила й ключові фрази: вітання; прощання; звернення до незнайомої людини; привернення до себе уваги; знайомство; вибачення; прохання; порада; пропозиція; згода; відмова; розрада; співчуття; схвалення; комплімент; зауваження; докір; висловлення сумніву; висловлення власного погляду.
2. Розробити дрес-код для ділової жінки.
3. Скласти кодекс корпоративної етики (для будь-якої організації на вибір).
4. Складіть каталог найпоширеніших помилок у мовленні.
5. Продумайте поради щодо боротьби із суржилом й інвективною лексикою у суспільстві.

6. Практичне завдання: Підготувати рекомендації щодо побудови кар'єри.
7. Записати правила вибору, дарування і приймання ділових подарунків.
8. Підготувати візитні картки різних видів.

Орієнтовна тематика доповідей

1. Засоби невербального спілкування за сенсорними системами їх сприйняття.
2. Характеристика жестів-ілюстраторів, жестів-регуляторів, жестів-емблем, жестів-адаптерів.
3. Переваги і недоліки телефонної розмови.
4. Основні етапи підготовки до проведення телефонної розмови за ініціативою того, хто телефонує.
5. Особливості написання ділових листів, призначених для закордонних адресатів.
6. Організаційні форми ділового спілкування
7. Сутність стилю проведення нарад і основні вимоги до нього.
8. Технологія проведення наради за методом "мозкової атаки".
9. Роль ділових переговорів у життєдіяльності організації.
10. Підготовка до ділових переговорів
11. Методи для успішного проведення ділових переговорів.
12. Складові іміджу ділової людини
13. Необхідність дрес-коду для ділових організацій.

Завдання для підсумкового контролю

Варіант 1

1. Де вперше з'являється поняття культури поведінки? а) Давня Греція; б) Давня Індія; в) Давній Рим.
2. Як за етикетом Давньої Греції розташовувались за столом чоловіки? а) лежачи; б) стоячи; в) сидячи.
3. Як в арабських країнах тактовно відмовитись від чергової чашки кави? а) перевернути її догори дном; б) повернути її господареві; в) відсунути чашку від себе.
4. Культура діалогу передбачає: а) наявність у його учасників політико-психологічних знань; б) готовність до консенсусу; в) орієнтація на взаєморозуміння та злагоду.
5. Проаналізувати правила користування мобільним зв'язком.

Варіант 2

1. Де вперше почали використовувати за столом серветки? а) у Давньому Римі; б) у Давній Греції; в) у Давньому Китаї.
2. Який зміст давньокитайського поняття «лі»? а) моральний закон; б) етикет; в) знання.
3. Коли варто приходити на зустріч з турецькими бізнесменами? а) раніше встановленого часу; б) пізніше встановленого часу; в) вчасно.
4. Тактовність – це: а) офіційна, переважно службова холодна ввічливість, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах; б) почуття міри, яке необхідно зберігати у розмові, в особистих і службових стосунках, вміння відчувати межу, переступивши яку, можемо незаслужено образити людину; в) ввічливість у поєднанні з особливою м'якістю й глибоким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей.
5. Визначити основні формулювання наказу, поради й пропозиції.

Варіант 3

1. Коли вперше у Франції стали використовувати виделки? а) у XVI ст.; б) у XII ст.; в) у XIV ст.
2. Де вперше починає використовуватись термін «етикет»? а) у Франції; б) в Італії; в) у Древньому Римі.
3. До кого в китайській бізнесовій делегації варто звертатися із запитаннями? а) до керівника делегації; б) до всіх присутніх; в) до найбільш компетентного учасника делегації.
4. Культура мовлення – це: а) доцільність використання мовно-виражальних засобів у певному мовному середовищі; б) досконале володіння мовою, її нормами у процесі мовлення; в) форма спілкування з іншими людьми залежно від конкретних обставин, ситуацій.
5. З'ясувати фонетичні помилки як порушення етикету.

Варіант 4

1. Що було головним для лицаря в бою? а) поведінка згідно з установленими правилами; б) перемога над ворогом будь-якою ціною; в) не втратити своєї честі в очах своєї «прекрасної дами».
2. Які борги для лицаря були «боргами честі»? а) карткові борги; б) грошові борги; в) борги перед церквою.
3. Як часто японський бізнесмен вживає під час переговорів слово «ні»? а) ніколи; б) часто; в) залежно від конкретної ситуації.
4. Назвіть три основних види іміджу: а) позитивний, негативний, нейтральний; б) особистісний, товару, організації; в) бажаний, сформований, конструйований.
5. З'ясувати рекомендації для адресанта й для адресата.

Варіант 5

1. Які основні вимоги пред'являлись до істинного джентльмена? а) шляхетне походження, рівень освіченості, шляхетність характеру; б) шляхетне походження та дотримання правил етикету; в) шляхетне походження, право носіння герба, наявність генеалогічного дерева.
2. Хто має першим вітатися? а) той, хто є більш вихованим; б) старший за віком; в) молодший за віком.
3. Як варто з'являтися на ділову зустріч в Німеччині? а) вчасно; б) за чверть години до початку зустрічі; в) за чверть години після початку зустрічі.
4. Назвіть правильне визначення іміджу: а) це символічний образ суб'єкта, створений у процесі суб'єкт-суб'єктної взаємодії. б) це узагальнена сформована думка суспільства про певний об'єкт; в) це глибинні якості особистості, що проявляються у спілкуванні та взаємодії із суспільством.
5. Висвітлити етикет формулювання зауваження й критики.

Варіант 6

1. З ким першим вітається чоловік, який прийшов у гості? а) з господинею; б) з господарем; в) з людьми, старшими за віком чи соціальним становищем.
2. У якій ситуації чоловік може поцілувати жінці руку? а) знайомій жінці в неформальній обстановці; б) жінці-колезі на знак особливого шанування під час службових стосунків; в) красивій жінці на вулиці на знак особливого захоплення.
3. Як варто з'явитись на вечерю у Франції? а) на чверть години пізніше зазначеного терміну; б) на чверть години раніше зазначеного терміну; в) вчасно.
4. У якому році було створено Інститут етикету? а) у 1936; б) у 1956; в.) у 1946.
5. Визначити основні правила телефонного етикету.

Варіант 7

1. У якій ситуації чоловік може поцілувати жінці руку? а) знайомій жінці в неформальній обстановці; б) жінці-колезі на знак особливого шанування під час службових стосунків; в) красивій жінці на вулиці на знак особливого захоплення.
2. У яких випадках до батьків звертаються на «Ви»? а) завжди; б) залежно від традицій сім'ї; в) іноді, якщо батьки значно старші за віком.
3. З яких питань варто розпочати переговори з англійськими бізнесменами? а) спорт, діти, література; б) політика, економіка країни; в) предмет обговорення.
4. У якій країні було створено Інститут етикету? а) Франція; б) Англія; в.) Америка.
5. Проаналізувати правила поведінки в ресторані.

Варіант 8

1. У яких випадках жінка підводиться, відповідаючи на вітання чоловіка? а) господиня, вітаючи гостя; б) підлегла, вітаючи керівника; в) за дружніх стосунків, вітаючи давнього приятеля.
2. Чи варто брати подарунок під час візиту в гості? а) обов'язково, в усіх випадках; б) за умови, що у господарів є діти; в) тільки тоді, коли запрошують на свято.
3. Як розмовляти по телефону, якщо погано чути? а) попросити перетелефонувати; б) перепитати: «Як Ви мене чуєте?»; в) говорити голосніше.
4. Частина культури поведінки людини — сукупність форм щоденної поведінки людини (у побуті, у спілкуванні з іншими людьми), у яких знаходять зовнішнє вираження моральні та естетичні норми такої поведінки це ... а) культура спілкування; б) ділове спілкування; в) культура поведінки.
5. Охарактеризувати імідж як складову кар'єри.

Варіант 9

1. Які теми є бажаними під час застільної бесіди? а) спорт, музика, поезія; б) політика, релігія, культура; в) здоров'я, проблеми харчування, екологія.
2. Що не слід дарувати жінкам? а) запальнички, спиртні напої; б) солодощі, предмети туалету; в) ювелірні прикраси.
3. Як відповідати в службовій ситуації на конфіденційний дзвінок? а) перевести його на домашній телефон; б) розмовляти як звичайно; в) з'ясувати реакцію колег і продовжувати розмову.
4. Усний контакт між співрозмовниками, які мають необхідні для цього повноваження і ставлять перед собою завдання вирішити конкретні проблеми це: а) культура спілкування; б) ділове спілкування; в) такт.
4. З'ясувати лексичні помилки у мовленні як порушення етикету.

Варіант 10

1. Скільки часу чекають гостя, який спізнюється? а) 15–20 хв.; б) 10–15 хв.; в) 30–40 хв.
2. Як здійснюються правила знайомства між чоловіком і жінкою в службових стосунках? а) чоловікові-керівникові рекомендують жінку-підлеглого; б) жінці рекомендують чоловіка-керівника; в) жінці, старшій за віком, рекомендують чоловіка-керівника.
3. Хто першим повинен закінчувати розмову? а) той, хто телефонував; б) жінка; в) той, до кого телефонували.
4. Система правил поведінки в громадських місцях при контактах з іншими людьми це: а) етика; б) етикет; в) естетика.
5. Охарактеризувати табу й евфемізми.

Варіант 11

1. Як варто керівникові робити зауваження підлеглому? а) віч-на-віч; б) у присутності секретаря; в) на службових нарадах.
2. У яких ситуаціях керівник може звернутись до підлеглого на «ти»? а) з дозволу підлеглого, якщо стосунки є дружніми; б) якщо підлеглий молодший за віком; в) якщо підлеглий – жінка-секретар.
3. Колір шкарпеток має бути: а) темніший за колір костюма, але світліший за колір взуття; б) світліший за колір костюма, але темніший за колір взуття; в) збігатися з кольором костюма.
4. Форма людських взаємовідносин і необхідна умова успішного спілкування між людьми це: а) ввічливість; б) уважність; в) такт.
5. Розробити дрес-код для ділової жінки.

Варіант 12

1. Якщо керівник не може виконати обіцянку, то він: а) вибачиться і пояснить причину; б) перенесе термін виконання обіцянки на невизначене майбутнє; в) зробить вигляд, що обіцянки не існувало.
2. Як керівник дає зрозуміти, що розмову закінчено? а) встає з-за столу; б) починає телефонувати у поточних справах; в) починає переглядати папери.
3. Коли за офіційних обставин можна розстебнути піджак? а) якщо сидите за столом; б) якщо спілкуєтесь з дамою; в) якщо це зробив господар чи почесний гість.
4. Система моральних принципів, норм і правил поведінки фахівця з урахуванням особливостей його професійної діяльності і конкретної ситуації це: а) професійна етика; б) культура спілкування; в) етика.
5. Сформулювати особливості вживання займенників у сфері етикетного мовлення (я і ми, ти і Ви, воно).

Варіант 13

1. У яких ситуаціях варто постукати в двері керівника перед тим, як зайти? а) якщо це є побажанням керівника; б) завжди; в) якщо в керівника немає секретаря.
2. У яких випадках керівник-чоловік підводиться з-за столу і пропонує сісти жінці-відвідувачу? а) у випадку тривалої розмови; б) у випадку обговорення поточних справ; в) в усіх випадках.
3. Скільки кольорів одночасно дозволяється використовувати в одязі? а) три; б) два; в) чотири.
4. Філософська дисципліна, об'єктом вивчення якої є мораль, моральні відносини і моральна діяльність - це : а) професійна етика; б) культура спілкування; в) ділова етика.
5. Визначити жести людини, що показує свою перевагу.

Варіант 14

1. Якщо керівник не зміг своєчасно прийняти відвідувача, він повинен: а) вибачитись і призначити інший час; б) призначити через секретаря інший час візиту; в) вибачитись, пославшись на свою завантаженість.
2. Які методи роботи з численними відвідувачами задля економії часу є найбільш оптимальними? а) доручити секретарю завчасне узгодження термінів і дат відвідувань; б) здійснити вирішення службових питань шляхом ділового листування; в) перекласти частину службових питань на своїх заступників.
3. Який колір справляє враження авторитетності і гідності? а) синій; б) чорний; в) коричневий.
4. Сукупність правил, що регулюють відносини, які виникають в процесі ділового спілкування це: а) професійна етика; б) культура спілкування; в) ділова етика.
5. Дати характеристику офіційних та протокольних форм представлення.

Варіант 15

1. Як зустрічає керівник гостя у своєму службовому кабінеті під час неофіційного візиту? а) виходить із-за столу і запрошує його сісти за столом у зоні колегіальної роботи, а сам сідає навпроти нього; б) сидячи за робочим столом, відповідає на вітання відвідувача і запрошує його сісти; в) зустрічає відвідувача, стоячи в центрі приміщення, а після обміну вітаннями запрошує сісти в крісло за журнальним столиком.
2. Який ключовий момент є початком підготовки до переговорів? а) аналіз проблеми; б) вибір партнерів; в) вироблення стратегії переговорів.
3. Про бажання домінувати у процесі розмови свідчить: а) затримка погляду на очах співрозмовника; б) відведення погляду в бік; в) погляд, спрямований на чоло співрозмовника.
4. Система службового підпорядкування молодших старшим за чином або званням – це: а) снобізм; б) культура спілкування; в) субординація.
5. Охарактеризувати нормативність мовлення та його етикет.

Варіант 16

1. Кому належить право остаточного вибору місця і часу зустрічі під час візиту ввічливості? а) гостям; б) господарям; в) фірмі-посереднику.
2. Хто зустрічає гостей під час візиту ввічливості? а) секретар або помічник керівника; б) керівник фірми; в) швейцар.
3. Що таке табу? а) суспільна заборона – чогось не торкатися, щось не вживати, про щось не говорити тощо; б) пом'якшений вираз; в) антиетикетні знаки.
4. Ввічливість – це: а) стійкі риси спілкування, що постійно відтворюються і властиві певній людині чи групі людей; б) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні вияви людських взаємин (форми вітання, манери, стиль одягу тощо); в) вимога етикету, яка передбачає повагу до людської честі і гідності у повсякденному спілкуванні.
5. Охарактеризувати мовчання як поведінку в спілкуванні.

Варіант 17

1. Скільки часу має тривати візит ввічливості? а) 20–30 хв.; б) 1–1,5 год.; в) 50–60 хв.
2. У чому суть прийому «салями»? а) надання інформації про свої інтереси здійснюється маленькими шматочками; б) прагнення затягнути переговори; в) надання партнеру свідомо помилкової інформації.
3. Що таке мовний етикет? а) це сукупність словесних форм ввічливості, прийнятих у певному колі людей, у певному суспільстві, у певній країні; б) функціональна підсистема мови зі своїм набором знаків; в) приклад, взірць, який дає можливість мовцеві вибрати один із цих знаків.
4. Стійкі риси спілкування, що постійно відтворюються і властиві певній людині чи групі людей – це: а) етикет; б) культура спілкування; в) стиль поведінки.
5. Назвати найдоречніші теми для застільних розмов.

Варіант 18

1. У чому суть техніки ізоляції? а) окремі фрази висмикуються з контексту і видаються за головну думку; б) здійснюється цитування відомих людей, щоб справити на слухачів враження вагомим авторитетом; в) партнер спрямовує критику не на суть проблеми, а на особистість.
2. Скільки часу бажано виділити на вступ до виступу? а) 10–12%; б) 15–20%; в) 5–7%.
3. Що таке жур-фікс? а) жіночий прийом, який колись дотримувався дворянством; б) прийом, який проводиться о першій, другій чи третій годині дня, стоячи; в) ділова зустріч.
4. Сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні вияви людських взаємин (форми вітання, манери, стиль одягу тощо) – це: а) етика; б) професійна етика; в) етикет.
5. З'ясувати основні правила знайомства, вітання і прощання.

Варіант 19

1. Які характерні особливості інтелектуального контакту промовця з аудиторією? а) обидві сторони залучаються до активного розгляду проблеми, розв'язуючи певні завдання; б) промовець своїм харизматичним впливом змушує аудиторію підтримувати його ідеї; в) у процесі дискусії між окремими представниками слухацької аудиторії вирішується спільне завдання.
2. Хто є автором першої в античному світі теорії ораторського мистецтва? а) Арістотель; б) Платон; в) Сократ.
3. Виберіть правильне визначення дискусії: а) форма колективного обговорення, мета якої – виявити істину через зіставлення різних поглядів; б) форма колективних зборів, на яких керівництво інформує присутніх про свої плани; в) форма міжособистісного спілкування, під час якого кожна зі сторін відстоює свою позицію.
4. Правила поведінки та спілкування, що є зовнішнім проявом внутрішньої моральної культури людини, є предметом: а) громадянської етики; б) етикету; в) історії етики.
5. Проаналізувати комунікативні невдачі.

Варіант 20

1. Який існує поділ академічного красномовства? а) наукове, вузівське, шкільне; б) політичне, дипломатичне, наукове; в) ділове, наукове, судове.
2. Які характерні особливості зворотного зв'язку промовця з аудиторією? а) критичне осмислення і свідоме сприйняття інформації; б) згода з промовцем з усіх основних позицій; в) критичне заперечення неадекватної інформації.
3. Якщо колегіальне рішення виявилось неправильним, яким мають бути дії щодо усунення його наслідків? а) рішення коригується шляхом нового колективного розгляду; б) шляхом колективного обговорення відшуковують ініціатора хибного рішення; в) головуєчий одноосібно коригує рішення зборів.
4. Термін «етикет» позначає: а) вміння правильно поводитись у відповідній ситуації; б) основи трудової етики; в) правила ввічливої поведінки.
5. Проаналізувати основні етапи підготовки до ділових виступів.

Варіант 21

1. Виберіть правильне визначення диспуту: а) диспут – це зіткнення різних думок, під час якого кожна зі сторін відстоює свою позицію; б) диспут – це заперечення позиції оратора аудиторією; в) диспут – це спільне обговорення соціально значущої теми, що відбувається в колі однодумців.
2. Яка оптимальна кількість учасників наради? а) 10–12 осіб; б) 6–8 осіб; в) 16–18 осіб.
3. Який існує поділ академічного красномовства? а) наукове, вузівське, шкільне; б) політичне, дипломатичне, наукове; в) ділове, наукове, судове.
4. Що таке екстралінгвістичні засоби? а) це швидкість мови, висота голосу, його тональність і діапазон б) голосу й манеру говорити в) внутрішній стан людини.
5. Охарактеризувати основні етапи проведення дискусії.

Варіант 22

1. Яка основна мета диспуту? а) аргументація своїх думок, спростування думок опонента, отримання додаткової інформації; б) вироблення спільних позицій, узгодження взаємовигідних домовленостей; в) заперечення позицій партнера, відстоювання власних позицій.
2. У чому полягає ефективність наради? а) у досягненні спільної думки; б) в утвердженні оптимальної думки окремих членів групи; в) у плюралізмі думок.
3. Як зустрічає керівник гостя у своєму службовому кабінеті під час неофіційного візиту? а) виходить із-за столу і запрошує його сісти за столом у зоні колегіальної роботи, а сам сідає навпроти нього; б) сидячи за робочим столом, відповідає на вітання відвідувача і запрошує його сісти; в) зустрічає відвідувача, стоячи в центрі приміщення, а після обміну вітаннями запрошує сісти в крісло за журнальним столиком.
4. Які є види поглядів? а) діловий, соціальний та інтимний погляди; б) діловий, інтимний, громадський; в) соціальний, інтимний, громадський.
5. Розробити тези виступу.

Варіант 23

1. Якщо колегіальне рішення виявилось неправильним, яким мають бути дії щодо усунення його наслідків? а) рішення коригується шляхом нового колективного розгляду; б) шляхом колективного обговорення відшуковують ініціатора хибного рішення; в) головуючий одноосібно коригує рішення зборів.
2. Виберіть правильне визначення дискусії: а) форма колективного обговорення, мета якої – виявити істину через зіставлення різних поглядів; б) форма колективних зборів, на яких керівництво інформує присутніх про свої плани; в) форма міжособистісного спілкування, під час якого кожна зі сторін відстоює свою позицію.
3. У яких випадках жінка підводиться, відповідаючи на вітання чоловіка? а) господиня, вітаючи гостя; б) підлегла, вітаючи керівника; в) за дружніх стосунків, вітаючи давнього приятеля.
4. Що вивчає наука «проксеміка»? а) наука, яка вивчає відстань між комунікантами; б) наука, яка вивчає невербальні засоби спілкування; в) наука про контакт очей, як основний засіб візуального спілкування.
5. Охарактеризувати основні види рукостискання та охарактеризувати значення кожного з них.

Варіант 24

1. Який оптимальний час для повідомлення на нараді? а) 15–20 хв.; б) 5–10 хв.; в) 20–30 хв.
2. Виберіть правильне визначення полеміки: а) це форма колективного обговорення, що має на меті перемогу над опонентом; б) це форма колективного обговорення, що має на меті досягнення згоди в суперечці; в) це форма міжособистісного спілкування, учасники якої виробляють спільні позиції задля досягнення компромісу.
3. Хто має першим вітатися? а) той, хто є більш вихованим; б) старший за віком; в) молодший за віком.
4. Якщо співрозмовник сидить на стільці, закинувши ногу на ногу, це означає: а) він вважає себе володарем становища; б) він є людиною замкнутою, схильною до діалогу; в) він схильний підкорятися.
5. Охарактеризувати основні форми висловлення схвалення та мистецтво робити компліменти.

Варіант 25

- 1.Виберіть правильне визначення «мозкового штурму»: а) це спільне розв'язання творчої проблеми, спрямоване на активізацію творчої думки; б) форма колективного обговорення, що має на меті перемогу над опонентом; в) форма диспуту, під час якого виробляються спільні позиції.
2. Виберіть правильне визначення співробітництва: а) досягнення мети одним із суб'єктів, що сприяє реалізації мети решти суб'єктів; б) досягнення мети одним із суб'єктів, що ускладнює досягнення цілей іншими суб'єктами; в) досягнення мети одним із суб'єктів, що виключає досягнення цілей іншими суб'єктами.
- 3.З ким першим вітається чоловік, який прийшов у гості? а) з господинею; б) з господарем; в) з людьми, старшими за віком чи соціальним становищем.
- 4.Про бажання домінувати у процесі розмови свідчить: а) затримка погляду на очах співрозмовника; б) відведення погляду в бік; в) погляд, спрямований на чоло співрозмовника.
5. Навести приклади основних комунікативних дискурсів та охарактеризувати їх.

Варіант 26

1. За характером спілкування поділяють на: а) опосередковане, безпосереднє, діалогічне, монологічне; б) анонімне, функціонально-рольове, неформальне; в) міжособистісне, міжгрупове, міжсоціальне.
2. Як, на думку Д. Карнегі, дати зрозуміти партнеру, що він неправий? а) мімікою або жестом; б) почати суперечку; в) прямо сказати, що він помиляється.
- 3.Про що свідчить посмішка на обличчі співрозмовника, який в диспуті займає позицію нападу? а) нещирість, приховування справжніх намірів; б) бажання йти на компроміс; в) глузування зі слів співрозмовника.
4. До принципів професійної етики НЕ відноситься: а) особливе розуміння обов'язку та честі; б) професійна солідарність; в) професійна компетентність.
- 5.Проаналізувати основні види дистанцій у процесі спілкування.

Варіант 27

1. Якою має бути реакція на зауваження суб'єктивного характеру? а) спробувати зрозуміти проблеми партнера, поставити себе на його місце; б) проаналізувати зауваження співрозмовника, щоб зрозуміти його мотиви; в) перейти від монологу до діалогу.
2. Що може слугувати причиною іронічних зауважень співрозмовника?
а) співрозмовник незадоволений Вашою поведінкою або кидає Вам виклик;
б) співрозмовник прагне отримати додаткову інформацію; в) співрозмовник прагне продемонструвати, що має власну думку.
3. Скільки кольорів одночасно дозволяється використовувати в одязі? а) три; б) два; в) чотири.
4. Сукупність правил, що регулюють відносини, які виникають в процесі ділового спілкування це: а) професійна етика; б) культура спілкування; в) ділова етика.
5. Охарактеризувати особливості міжкультурної комунікації.

Варіант 28

1. Який колір костюма вказує на спокійну вдачу господаря? а) сірий; б) білий; в) блакитний.
2. Якщо телефонують у справі з проханням, то розмову починають... а) з вітання; б) з прохання; в) з побажань здоров'я.
3. Які сумочки варто носити мініатюрним діловим жінкам? а) невеликий кейс; б) маленьку сумочку; в) велику сумку з натуральної шкіри.
4. Після завершення їжі ви піднімаєтесь із-за столу поклавши свою серветку: а) на стілець; б) справа від вашого прибору; в) зліва від вашого прибору.
5. Охарактеризувати повсякденний одяг ділової жінки.

Варіант 29

1. Якого тону має бути краватка? а) темніша, ніж сорочка; б) світліша, ніж сорочка; в) в тон сорочці.
2. Мобільні телефони, гаманці, футляри для окулярів і т. ін. під час обіду за столом мають знаходитися: а) ліворуч від вашої тарілки та прибору; б) у центрі столу; в) у вашій сумочці під вашим стільцем, або на сусідньому вільному стільці.
3. Якщо Ви представник організації і питання, яке Вам поставив клієнт, поза Вашою компетенцією, якою має бути відповідь? а) вибачте в цьому питанні більш компетентні працівники...структурного підрозділу (назвати телефон); б) вибачте, я цим не займаюсь; в) вибачте, я не знаю.
4. Що таке дрес-код? а) неписане правило, регламент у одязі, який показує належність людини до певної професійної чи соціальної групи; б) форма одягу у певній ситуації; в) уніформа, що виключає індивідуальності в одязі і не перешкоджає творчості в оформленні своєї зовнішності..
5. Висвітлити особливості невербального спілкування, характерного для представників різних країн.

Варіант 30

1. Як варто з'явитись на вечерю у Франції? а) на чверть години пізніше зазначеного терміну; б) на чверть години раніше зазначеного терміну; в) вчасно.
2. Які прикраси можуть одягати бізнесмени? а) обручку, запонки, шпильку для краватки; б) ланцюг на шиї, перстень, запонки; в) золотий годинник, браслет, обручку.
3. Що таке імідж? а) образ, який ми створюємо, щоб нас у певному плані сприймало оточення; б) манера одягатися залежно від індивідуальних особливостей; в) форма для вечірніх прийомів та інших заходів.
4. Як правило, предмети столового набору використовуються: а) у напрямі від тарілки; б) у напрямі до тарілки; в) без будь-якого порядку, головне, що ви їх використовуєте.
5. Сформулювати основні правила ділової телефонної розмови.

Питання до заліку

1. Правила спілкування.
2. Рекомендації для адресанта й для адресата.
3. Рекомендації для третьої особи.
4. Комунікативні закони.
5. Вміння схилити людей до своєї точки зору.
6. Нормативність мовлення та його етикет.
7. Суржик.
8. Фонетична сторона усного етикетного мовлення.
9. Фонетичні помилки як порушення етикету.
10. Граматичні помилки у мовленні як порушення етикету.
11. Вибір граматичних форм і конструкцій.
12. Вибір слів і стійких зворотів.
13. Лексичні помилки у мовленні як порушення етикету.
14. Інвективна лексика і фраземіка.
15. Табу й евфемізми.
16. Комунікативні невдачі.
17. Займенник у сфері етикетного мовлення (Я і Ми, Ти і Ви, Воно).
18. Називання осіб і звернення до них, вживання по батькові.
19. Кличний відмінок.
20. Вставні слова, словосполучення і речення як засіб етикетної модуляції мовлення.
21. Мовчання як поведінка у спілкуванні.
22. Визначення і класифікація невербальної комунікації
23. Екстралінгвістичні й паралінгвістичні засоби.
24. Жести, пози, пантоміміка тіла. Погляд, міміка, вираз обличчя.
25. Контакт очей.
26. Відстань між комунікантами.
27. Правила знайомства й представлення людей один одному
28. Основні правила привітання.

- 29.Ритуал рукопотискань
- 30.Прохання вибачення
- 31.Формулювання наказу, поради й пропозиції
- 32.Висловлення схвалення, мистецтво робити компліменти
- 33.Етикет формулювання зауваження й критики
- 34.Висловлення сумніву й власного погляду
- 35.Етикет прощання.
- 36.Особливості ділового етикету.
- 37.Етика службових взаємин.
- 38.Норми поведінки керівника.
- 39.Етика й етикет ділових стосунків підлеглих з керівником
- 40.Етика ділового спілкування у колективі між співробітниками.
- 41.Етикет у взаєминах з діловими клієнтами та партнерами.
- 42.Вирішення етичних проблем в організації.
- 43.Загальні правила телефонного спілкування
- 44.“Вхідні” дзвінки. Реагування на “вхідні” дзвінки.
- 45.“Вихідні” дзвінки (“якщо телефонуєте Ви”).
- 46.Вирази мовного етикету.
- 47.Правила телефонного етикету
- 48.Етикет користування мобільним зв’язком.
- 49.Правила етикету ділового листування
- 50.Структура ділових листів
- 51.Культура ділового листування
- 52.Діловий міжнародний етикет листування
- 53.Мовний етикет ділового листування
- 54.Характеристика індивідуальної бесіди.
- 55.Підготовка до бесіди.
- 56.Встановлення контакту в бесіді.
- 57.Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту.
- 58.Форми колективного обговорення проблем
- 59.Ділові наради.

- 60.Збори як форма прийняття колективного рішення.
- 61.Дискусія. Полеміка. Диспут.
- 62.“Мозковий штурм”.
- 63.Імідж як складова кар'єри.
- 64.Одяг ділового чоловіка.
- 65.Одяг ділової жінки.
- 66.Вечірній одяг. Одяг для ділових прийомів
- 67.Зачіска, макіяж, парфуми.
- 68.Ювелірні вироби і біжутерія.
- 69.Постава і хода.
- 70.Дрес-код.
- 71.Роль візитних карток у діловій комунікації.
- 72.Основні типи візитних карток.
- 73.Використання візитних карток
- 74.Етикет обміну візитками
- 75.Етикет ділових подарунків.
- 76.Вибір подарунка.
- 77.Види подарунків
- 78.Етикет вручення подарунка
- 79.Етикет приймання подарунка
- 80.Квіти в подарунок
- 81.Міжкультурна комунікація. Тлумачення часу та простору в різних культурах
- 82.Невербальні особливості міжкультурної комунікації
- 83.Національно-культурна специфіка етикету.
- 84.Особливості ділового етикету деяких країн
- 85.Шляхи пошуку роботи.
- 86.Рекомендації. Складання резюме.
- 87.Підготовка до співбесіди. Вербальна та невербальна поведінка на співбесіді.
- 88.Перший робочий день.
- 89.Побудова кар'єри.

Рекомендована література та Інтернет-ресурси

Рекомендована література

1. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів : Смолоскип, 2001. 224 с.
2. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. Посібник для студ. вищ. навч. закл.К. : Академвидав, 2004. 280 с.
3. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. пос. К. : Вікар, 2007. 308 с
4. Абрамович С.Д., Чікарьова М.Ю. Мовленнєва комунікація : підручн. К. : Центр навчальної літератури, 2004. 472 с.
5. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. К., 1970. 240 с.
6. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручн. К. : Академія, 2004. 344с.
7. Богдан С.К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. К., 1998.
8. Владимирская А.О. Бизнес-леди, или как преуспеть среди мужчин. К.: ОНПИ "LIBRA", 1993.
9. Гах Й.М. Етика ділового спілкування : навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.
10. Данильчук Л.А. Основы имиджа и этикета : учеб. пособ. К.: Кондор, 2004. 234с.
11. Данчева О. В., Швальб Ю.М. Практична психологія в економіці і бізнесі. К.: Лібра, 1999. 270с.
12. Етика : навч. посібн. / за ред. проф. В.О.Лозового. К. : Юрінком Інтер, 2002. –224с.
13. Зубенко Л.Г, Немцов В.Д. Культура ділового спілкування : навч. пос. К. : Екс об, 2002. 200 с.
14. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. пос. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 224 с.
15. Карнегі Д. Як схилити людей до своєї точки зору ; [пер. з англ.] К., 1990. 180 с.

16. Кнебель Х. Правильно ли я веду себя при устройстве на работу; [пер. с нем.]. М.: Интерэксперт, 1996. 272с.
17. Коваль А.П. Ділове спілкування. К., 1992.
18. Коваль А.П. Культура ділового мовлення. К. : Вища школа, 1982.
19. Корніяка О. Мистецтво гречності. К.: Либідь, 1995. 96с.
20. Кубрак О.В. Етика ділового і повсякденного спілкування : навч. пос. [з етикету для студ.]. Суми : ВТД “Універсальна книга”, К. : Вид. дім “Княгиня Ольга”, 2005. 222 с.
21. Культура української мови : довідник / за ред. В.М. Русанівського. – К., 1990.
22. Малахов В. Етика : навч. посіб. К.: Либідь, 1996. 304с.
23. Палеха Ю.І. Ділова етика : навч. посіб. К. : В-во Європ. ун-ту, 2002. 180с.
24. Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або організаційна та управлінська культура : навч. Посіб. К.: ЄУФІСМБ, 2002. 337с.
25. Палеха Ю.І., Кудін В.О. Культура управління та підприємництва : навч. посіб. К. : МАУП, 1998. 96 с.
26. Пономарів О. Культура слова. Мовностилістичні поради : навч. посіб. К. : Либідь, 2001. 240 с.
27. Пост Э. Этикет; [пер. с англ. М.М.Гурвица]. 2-е изд. М. : МАИК “Наука” / Интерпериодика, 2000. 800 с.
28. Почепцов Г.Г. Имидж от фараонов до президентов. К. : АДЕФ-Украина, 1997. .
29. Реймонд М. Современный этикет; [пер. с англ. А. Гарибов]. М. : АСТ : Астрель, 2006. 190 с.
30. Романов М. “Нou dovou do?” : справочник [по этикету для бизнесменов, туристов и отрправляющихся в гости за рубеж]. К. : СІВРА, 1994. – 120 с.
31. Секреты хороших манер и поведения. Харьков : СП “Инарт”, 1995. – 399 с.
32. Современный этикет. Харьков : Фолио, 2005. 477 с.

33. Сучасна енциклопедія етикету / автор-укладач О.Д. Сиплива. Донецьк : ТОВ ВКФ "БАО", 2007. 304 с.
34. Терет Томас М., Клоноскі Річард Дж. Етика бізнес; [пер. с англ. О. Ватаманюк]. 2.-е вид. К. : Основи, 1999. 214 с.
35. Томан І. Мистецтво говорити; [пер. з чеськ.]. К., 1989. 340с.
36. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. К. : Довіра, 2003. 623 с.
37. Филиппова Л.Я., Зеленецький В.С. Компьютерная этика. Морально-этические и правовые нормы для пользователей компьютерных сетей : учеб. пособ. Харьков : Кроссруд, 2006. 212 с.
38. Ходжсон Дж. Ефективне ведення переговорів: практика вашого реагування; [пер. з англ. Л.І. Байсари]. Дніпропетровськ : Баланс- Клуб, 2002. 252 с.
39. Хоменко І.В. Еристика: мистецтво полеміки : навч. посіб. К. : Юрінком Інтер, 2001. 192 с.
40. Хорнби М. Я могу сделать это! 36 действий помогут Вам получить ту работу, которую Вы хотите. [пер. с англ.]. Мн. : Амалфея, 1997. 231 с.
41. Хофф Р. Я вижу Вас голыми: Как подготовиться к презентации и с блеском ее провести; [пер. с англ.] – М. : Независимая фирма "Класс", 1996. 224 с.
42. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. К. : Кондор, 2004. 172 с.
43. Шведов И.А. Искусство убеждать. К. : Молодь, 1986. 224 с.
44. Шевчук С.В. Службове листування : довідник. К. : Літера, 1999. 108 с.
45. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення для державних службовців. К. : Арій, 2007. 340 с.
46. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. 2-е вид. К. : Лібра, 2003. 416 с.
47. Щекин Г.В. Организация и психология управления персоналом: учеб.-метод. пособие. К.: МАУП, 2002. 832 с.

Інтернет- ресурси:

48. Ботвина Н. В. Роль кінетичних невербальних засобів спілкування у міжнародній діловій комунікації [Електронний ресурс] // Вісник Академії адвокатури України . 2009. Число 1. С. 209-215. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vaau_2009_1_33.pdf
49. Кулішенко Л. Мовленнєвий етикет та ментальність українців [Електронний ресурс] // Світогляд. Філософія. Релігія . 2013. Вип. 4. С. 269-276. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/sfr_2013_4_28.pdf
50. Мазуркевич О. П. Традиції шанування як основа етикетної поведінки [Електронний ресурс] // Культура України . 2013. Вип. 41. С. 123-131. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Ku_2013_41_16.pdf
51. Мельничук О. Іменні висловлення подяки як засіб формування комунікативного етикету [Електронний ресурс] // Освітній простір України . 2014. Вип. 1. С. 88-93. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/opu_2014_1_15.pdf
52. Пристінська М. В. Український мовленнєвий етикет у сучасному суспільстві [Електронний ресурс] / М. В. Пристінська // Управління розвитком. - 2013. - № 15. - С. 23-24. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Uproz_2013_15_13.pdf

Навчально-методичне видання

Іовхімчук Наталія Володимирівна

Ділові комунікації та етикет

Методичні рекомендації до курсу

Друкується в авторській редакції

Дані друкарні, реквізити видання (тираж, папір, об'єм тощо).