

Теми лекцій

Тема 1. Ділова етика та етикет.

Сутність і зміст поняття "управлінська етика" ("ділова етика"). Професійна етика, її види. Історичний розвиток ділової та управлінської етики. Залежність між етичними нормами та економічною продуктивністю. Сучасні погляди на місце етики в управлінні: позиція ділового прагматизму, позиція дотримання етичних норм в управлінні. Структурні компоненти управлінської етики. Рівні прояву управлінської етики: мікрорівень і макрорівень.

Тема 2. Імідж у діловому етикеті.

Зовнішність як елемент іміджу. Фактори створення позитивного першого враження. Одяг ділового чоловіка. Одяг ділової жінки. Вечірній одяг. Стиль ділової людини: міміка, жести, манери. Робочий кабінет керівника. Секретар.

Тема 3. Офісний етикет.

Офісний етикет. Оформлення офісу. Ділова атмосфера. правила поведінки в офісі. етикет індивідуального робочого місця. Принципи ергономіки. ефективне використання робочого часу. Етикет паління. Поведінка співробітників в особливих випадках.

Тема 4. Етикет ділових взаємовідносин: конфлікти, етичні відмінності .

Етика конфлікту. Етика й психологія розв'язання суперечок. Використання психологічних методів та прийомів у суперечці. Суперечка в присутності слухачів. Правила запобігання та розв'язання конфліктів. Конфлікт як результат порушень правил спілкування. Стратегія поведінки керівника в конфліктній ситуації.

Правила етикету в умовах службового роману.

Поняття толерантності до відмінностей. Національний менталітет.

Особливості національного менталітету.

Характер, поведінка та специфічні ділові якості залежно від національного походження: англійців, американців, голландців, ірландців, іспанців, італійців, китайців, німців, норвежців, росіян, угорців, французів, шведів, шотландців, японців тощо. Міжнаціональні відмінності в міміці та жестах.

Тема 5. Етикет ділової зустрічі.

Ділова зустріч. Підготовка до ділової зустрічі. Загальні правила організації зустрічі. Вербальна і невербальна компоненти спілкування. загальні правила проведення ділової бесіди. Вирішення спірних питань. Засади проксемики: дистанція та час спілкування, етикет дотиків.

Тема 6. Ділове листування.

Ділове листування як форма ділового спілкування. Бланк. Доповідна записка. Службова записка. Супровідний лист. Лист-підтвердження. Лист-запит. Діловий лист. Рекомендаційний лист. Лист вдячності. Вітальні листи. Листи із вираженням співчуття. Особистий лист. Листівка. Телеграма.

Тема 7. Комп'ютерний та телефонний етикет та спілкування з пресою.

Комп'ютерний та телефонний етикет. Етикет в локальних мережах. Правила для відвідувачів Web-сторінок. Скорочення в І-неті. Правила поведінки в чаті. Етикет електронної пошти. Загальні правила телефонної розмови. Телефонна розмова з секретарем. Конфіденційність телефонної розмови. як розмовляти з автовідповідачем. етикет мобільного зв'язку.

Прес-конференція. Інтерв'ю. особливості спілкування з пресою. Підготовка промови. Тактика відповідей на питання. Вибір одягу для TV-формату. Поза, міміка, жести під час інтерв'ю.

Тема 8. Етикет ділових заходів: засідання, прийоми, корпоративні вечірки, ділові поїздки.

Формальні заходи в діловому спілкуванні. Типологія формальних заходів.

Планування та підготовка ділового засідання. Правила поведінки на прийомі.

Денні, вечірні прийоми та прийоми на відкритому повітрі. Етикет вживання алкоголю. Столовий етикет. Оформлення і проведення презентацій.

Принципи організації та проведення корпоративних вечірок. Розважальні програми та заходи. Обирання подарунків. Церемонія вручення подарунку. Сервірування столу. Вирішення непередбачуваних ситуацій.

Планування та підготовка ділових поїздок. Етикет в дорозі. Різновиди готелів і правила поведінки в них. Розмір чайових. Закордонне відрядження. Правила поведінки гостя та господаря.

Тема семінарів

1. Етикет ділових взаємовідносин: конфлікти, етичні відмінності

2. Етикет ділових заходів: засідання, прийоми, корпоративні вечірки, ділові поїздки.

Робота за схемою проведення:

1.Збір попередньої інформації про фірми-партнерів (включаючи статті, звіти, брошури, тощо).

2. Вивчення технологічних особливостей підготовки та проведення етикетно-протокольних технологій. Огляд початкової інформації для уточнення найбільш важливих питань.

3. Розробка порядку підготовки та проведення етикетно-протокольних заходів:

- загальних ділових заходів;

- засідань колективу;

- офіційних прийомів;

- корпоративних вечірок;

- ділових поїздок.

4. Обговорення моделей зустрічей з представниками ділових партнерів.

5. Висновки та заключні питання щодо удосконалення проведення етикетно-протокольних заходів.

Питання до заліку

1. Сутність і зміст поняття "управлінська етика" ("ділова етика").

2. Професійна етика, її види.

3. Історичний розвиток ділової та управлінської етики.

4. Сучасні погляди на місце етики в управлінні: позиція ділового прагматизму, позиція дотримання етичних норм в управлінні.

5. Структурні компоненти управлінської етики.

6. Рівні прояву управлінської етики: мікрорівень і макрорівень.

7. Зовнішність як елемент іміджу.

8. Фактори створення позитивного першого враження.

9. Одяг ділового чоловіка. Одяг ділової жінки. Вечірній одяг.

10. Стиль ділової людини: міміка, жести, манери.
11. Робочий кабінет керівника. Секретар.
12. Офісний етикет.
13. Принципи ергономіки.
14. Етика конфлікту
15. Правила запобігання та розв'язання конфліктів.
16. Стратегія поведінки керівника в конфліктній ситуації.
17. Поняття толерантності до відмінностей. Національний менталітет.
18. Характер, поведінка та специфічні ділові якості залежно від національного походження. Ділова зустріч.
19. Підготовка до ділової зустрічі. Загальні правила організації зустрічі.
20. Вербальна і невербальна компоненти спілкування. загальні правила проведення ділової бесіди.
21. Вирішення спірних питань.
22. Засади проксеміки: дистанція та час спілкування, етикет дотиків.
23. Ділове листування як форма ділового спілкування.
24. Комп'ютерний та телефонний етикет.
25. Етикет в локальних мережах.
26. Правила для відвідувачів Web-сторінок
27. Загальні правила телефонної розмови. Телефонна розмова з секретарем.
28. Конфіденційність телефонної розмови. як розмовляти з автовідповідачем. етикет мобільного зв'язку.
29. Прес-конференція. Інтерв'ю.
30. Особливості спілкування з пресою.
31. Формальні заходи в діловому спілкуванні. Типологія формальних заходів.
32. Планування та підготовка ділового засідання
33. Столовий етикет.
34. Оформлення і проведення презентацій.
35. Планування та підготовка ділових поїздок.
36. Правила поведінки гостя та господаря.
37. Дослідницькі консорціуми та альянси.
38. Ліцензування як форма комерціалізації прав інтелектуальної власності.
39. Структура, зміст і специфіка складання ліцензійних договорів.
40. Комерційна реалізація ноу-хау.
41. Управління інтелектуальною власністю в епоху Інтернет.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Деловой этикет / И.Афанасьев (автор-составитель). - К.: Альтерпрес, 2010. - 352 с.
2. Долинська Л.В., Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів. - К., 2001. - 95 с.
3. Житнюк И.В., Боровский Б.И., Тимченко И.В. Этика менеджмента: Методическое пособие. - Симферополь: Таврида, 1997. - 72 с.
4. Зусин В.Я. Этика и этикет делового общения: Учебное пособие для студентов вузов и техникумов. - Мариуполь: Рената, 2000. - 204 с.

5. Коробкова С.Н. Этика делового общения: Тексты лекций. - СПб.: СПбГУАП, 2001. - 45 с.
6. Кубрак О.В. Этика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. - Суми: ВТД "Університетська книга", 2010. - 208 с.
7. Кукушин В.С. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов специальностей "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик". - М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д.: Изд. центр "МарТ", 2003. - 224 с.
8. Миримский Л.Ю., Мозговой А.И., Пашкевич Е.К. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. - Симферополь: Таврида, 1996. - 320 с.
9. Палеха Ю.І. Ділова етика: Навчальний посібник. - К.: Вид-во Європейського університету, 2001. - 180 с.
10. Пысин К.К. В мире делового этикета. - Одесса: Астропринт, 2004. - 256 с.
11. Сабат Э.М. Бизнес-этикет / Пер. с англ. Б.М.Осетрова. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. - 240 с.
12. Резніченко В.І., Михно І.Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. - К.: УНВЦ "Рідна мова", 2003. - 479 с.
13. Ситуаційні вправи з курсу "Етика бізнесу" для студентів базової освіти всіх факультетів та спеціальностей денної форми навчання / Укл. С.Г.Радченко. - К.: КНТЕУ, 2013. - 25 с.
14. Статінова Н.П., Радченко С.Г. Этика бізнесу: Навчальний посібник. - К.: Київський національний торгово-економічний університет, 2001. - 280 с.
15. Сухарев В.А. Этика и психология делового человека. - М.: Агентство "ФАИР", 1997. - 400 с.
16. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики / Ред. Г.Г.Германенко. - К.: Довіра, 2003. - 623 с.
17. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М.: ИНФРА-М; Анкил, 2005. - 366 с.
18. Честара Дж. Деловой этикет / Пер. с англ. Л.Бесковой. - М.: Агентство "ФАИР", 2007. - 336 с.

Додаткова:

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. - М.: ЭНУ, 2011. - 314 с.
2. Али-Заде А.А., Борисенко В.В. Этика бизнеса. - М., 1994. - 54 с.
3. Андерсон Р., Шихирев П. "Акулы и дельфины": Психология и этика российско-американского партнерства. - М.: Дело ЛТД, 1994. - 325 с.
4. Бабайлов В.К. Культура ділового спілкування менеджера. - Харків, 2011. - 146 с.
5. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. - СПб.: Питер, 2000. - 384 с.
6. Бойко З.В. Этика в управлении (Сборник проблемных ситуаций). - Рига, 1974. - 32 с.
7. Борисов Л. Роскошь человеческого общения. - 2-ое изд. - М.: Менеджер, 2000. - 176 с.
8. Браун Л. Имидж - путь к успеху: Практик. пособие для мужчин и женщин /

- Пер. с англ. - СПб.: Питер Пресс, 1996. - 288 с.
9. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. - М.: Фонд "Правовая культура", 1994. - 176 с.
 10. Веселова Н.Г. Социальное управление и элементы его культуры. - М., 2002. - 339 с.
 11. Вичев В. Нравственная культура руководителя. - М., 2008. - 156 с.
 12. Герасимчук А.А. та ін. Філософські основи менеджменту і бізнесу. - К., 1999. - 111 с.
 13. Етика ділового спілкування / Чмут Т.К. та ін. - К., 1999. - 203 с.
 14. Кларин М.В. Корпоративный тренинг от А до Я. - М., 2012. - 223 с.
 15. Коммуникационный менеджмент / Ю.Б.Грязнова (сост.). - Гольягги, 2000. - 139 с.
 16. Красовский Ю.Д. Нравственно-психологические основы делового поведения в производственной организации. - М., 1983. - 63 с.
 17. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. - М., 1996. - 304 с.
 18. Макеева В.Г. Культура предпринимательства: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 218 с.
 19. Мороз Ю. Известные и неизвестные ноу-хау в бизнесе. - Ростов н/Д., 2004. - 122 с.
 20. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента. - М., 2003. - 254 с.
 21. Орбан Л.Э., Гриджук Д.Н. Социально-психологические аспекты предпринимательства. - Ивано-Франковск, 1995. - 163 с.
 22. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. - К., 2003. - 218 с.
 23. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Практикум. - Житомир, 2002. - 568 с.
 24. Палеха Ю.І., Кудін В.О. Культура управління та підприємництва. - К., 1998. - 93 с.
 25. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. - М., 2002. - 224 с.
 26. Психология и этика делового общения / В.Н.Лавриненко (ред.). - М., 2000. - 326 с.
 27. Романовский А.Г. Нравственно-этическая подготовка руководителя. - Харьков, 2000. - 26 с.
 28. Седова Л.Н. Этика делового общения. - Харьков, 2002. - Часть 1. - 383 с.
 29. Социально-этические проблемы управленческой деятельности / К.К.Грищенко и др. - К., 1980. - 222 с.
 30. Управление персоналом и профессиональная этика: Комплексный учебный курс. - СПб., 2001. - Книга 1. - Часть 2. - 113 с.
 31. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Академвидав, 2004. - 280 с.
 32. Шеломенцев В.Н. Этикет и культура общения: Учебное пособие. - К.: Оверик, 1995. - 352 с.
 33. Шепель В.М. Управленческая этика. - М., 2012. - 287 с.
 34. Школа этикета: поучения на всякий случай / Сост. Л.С.Лихачева. - Екатеринбург: Сред.-урал. кн. изд-во, 1995. - 448 с.
 35. Этика бизнеса: международные аспекты / Отв. ред. А.А.Лобанов; Сост.

- Е.В.Лобанова. - М.: Дело ЛТД, 1996. - 412 с.
36. Этикет. Умение жить и вести себя дома, в семье и в обществе / Сост. А.В.Николаева, М.П.Петроов. - М.: Цитадель-триада, 1999. - 224 с.
37. Ягер Дж. Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М.: Дж. Сейли энд Санз, 1994. - 284 с.
38. Якокка Ли. Карьера менеджера / Пер. с англ. - М.: Прогресс, 1990. - 384 с.
39. Яромич С.А., Кусик Н.Л., Петриченко П.А. Менеджмент переговоров: Стратегия и тактика: Учебное пособие. - Одесса: Изд-во "ВМВ", 2001. - 150 с.
- 40 Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. - 2-е изд., доп. - М.: Междунар. отношения, 2011. - 256 с.