

ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ

Укладач – доцент кафедри менеджменту, к. е. н., доцент О. М. Помаз

ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Діловий протокол» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є сукупність норм, традицій та звичних норм спілкування, особливості сучасної моралі та моральності, їх зовнішнього виявлення в діловій сфері.

Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна професійної підготовки вибіркової частини тісно пов'язана з навчальною дисципліною «Управління розвитком персоналу», «Договірне право», а також є базою для вивчення навчальних дисциплін «Лідерство у публічній сфері», «Парламентерська діяльність», «Політичний піар», «Креативний менеджмент», «Психологія управління», «Конфліктологія», «Міжнародні економічні відносини».

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є набуття здобувачами вищої освіти глибоких теоретичних знань і практичних навичок ділового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, а також формування уяви етичного мислення публічної сфери.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни полягають у теоретичній і практичній підготовці здобувачів вищої освіти з наступних питань:

- сутність та поняття етики та етикету ділового спілкування;
- зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена;
- індивідуальне діалогове спілкування;
- етика ділового спілкування по телефону;
- етика ділового спілкування з аудиторією;
- етичні проблеми організації та проведення ділових нарад та засідань;
- етика комерційних переговорів; організація та проведення ділових прийомів;
- етика ділового листування;
- етика невербального спілкування;
- особливості етики ділового спілкування в міжнародних відносинах;
- етика та етикет у комерційній діяльності.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані наступні елементи компетентності:

знання :

– значення та історії етикету та ділового протоколу, ролі ділового протоколу в системі менеджменту;

- теоретичних та практичних основ етики ділового спілкування;
- основних видів ділового протоколу;
- форм ділового спілкування;
- методів проведення зборів, засідань, нарад, переговорів;
- вимог до зовнішнього вигляду сучасної ділової людини;

вміння:

- визначати основні чинники і критерії, що впливають на етику ділового спілкування;
- здійснювати ділове спілкування;
- організовувати та проводити ділові переговори, зустрічі, засідання, наради, збори і

т. д.;

– підбирати необхідний діловий одяг.

способи мислення:

– формування суджень – форми мислинневого відображення об'єктивної дійсності, яка полягає у ствердженні наявності або відсутності ознак, властивостей або відносин у сфері ділового протоколу;

– пропонування міркувань – низки пов'язаних суджень, спрямованих на те, щоб з'ясувати істинність якої-небудь думки у сфері ділового протоколу, доведення її або заперечення;

– створення умовиводів – виведення з одного або декількох суджень в області ділового протоколу;

– генерування понять – пізнання сутності предметів і явищ у межах ділового протоколу в їх істотних зв'язках та відносинах, узагальнення їх істотних ознак.

професійні, світоглядні і громадянські якості:

– здатність використовувати знання, вміння та навички для теоретичного та практичного освоєння проблем і перспектив ділового протоколу та планувати, організувати, реалізувати, презентувати відповідні наукові дослідження;

– ґрунтовні знання історичних засад розвитку теорії і практики ділового протоколу;

– ґрунтовні знання класичного та сучасного наукового інструментарію дослідження ділового протоколу;

– здатність виявляти та розуміти причинно-наслідкові зв'язки між явищами та процесами у сфері ділового протоколу, ідентифікувати та оцінювати фактори впливу;

– ґрунтовні знання особливостей, інструментарію ділового протоколу та здатність формувати ефективну сучасну систему ділового протоколу.

морально-етичні цінності:

– сформувати уявлення про моральні цінності людини;

– здатність висловлювати своє судження про роль і значущість моральних цінностей у житті людини;

– формувати вміння аналізувати мотиви та вчинки людей, моделювати та розв'язувати ситуації, пов'язані з виконанням обов'язків у колективі;

– розвивати почуття відповідальності за свій вибір та наслідки вчинків;

– виховувати самостійність, високі життєві ідеали; чесність; правдивість; справедливість і об'єктивність; розсудлива воля та мужність; розвинуте почуття обов'язку і відповідальності; інтелігентність; тактовність; толерантність.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити ЄКТС.

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.

Етика як наука; сутність і поняття. Мораль і моральність – сутність та поняття. Фундатор етики – Аристотель.

Спілкування – сутність і поняття. Спілкування як науково-практична проблема. Моральні передумови ділового спілкування. Психологічна природа спілкування. Структура спілкування (комунікація, інтеграція, перцепція). Види професійного спілкування. Технологія спілкування. Зв'язок етики ділового спілкування з іншими дисциплінами.

Етикет – сутність та поняття. Види етики і етикету (придворний, повсякденний, діловий, гостьовий, професійний, дипломатичний та інші). Протокол. Структура етикету (норми поведінки у громадських місцях, правила привітання, правила представлення та знайомства, правила звертання, вимоги до ділового одягу, правила поведінки та обов'язки чоловіків і жінок, грошові відносини). Організація навчання етиці та етикету. Етика та етикет в міжособистісній комунікації. Етика та етикет в сімейно-життєвому аспекті. Етикет та система цінностей. Основні принципи етикету.

Історія етики і етикету. Розвиток етики й етикету в античному світі. Розвиток етики й етикету в Західній Європі. «Протестантська етика и дух капіталізму» (Макс Вебер, Вернер Зомбарт і Еріх Фромм). Розвиток етики й етикету на Сході. Біблія - перший навчальний посібник з етики та етикету. Розвиток етики й етикету в Азії. Етика конфуціанства. Розвиток етики й етикету в слов'янських країнах. Розвиток етики й етикету в Україні. Сучасна етика та етикет в українському суспільстві.

Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного управлінця

Імідж: сутність і поняття. Види іміджу. Імідж офісу та його складові. Флористика: сутність та значення для оформлення офісу. Ділова атрибутика. Корпоративний імідж. Культура мови. Постава і хода. Візитні картки: сутність, зміст інформації карток, випадки використання.

Зовнішній вигляд службовця. Чоловічий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Методи зав'язування чоловічих краваток. Жіночий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Етика та етикет використання прикрас. Прикраси і обряди. Використання косметики та парфумерії, макіяж та зачіска.

Імідж політика та його складові.

Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування

Ділова бесіда – сутність та поняття. Функції бесіди. Види бесід. Підготовка до проведення ділової бесіди. Психологічне значення форми столу для спілкування.

Технологія та техніка проведення ділової бесіди (встановлення контакту в бесіді; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення). Класифікація типів співрозмовників. Аргументування положень, що висуваються. Уміння слухати. Уміння говорити. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Захист від некоректного співрозмовника. Чай та кава під час спілкування. Стенограма та аудіо запис розмови за допомогою диктофону.

Особливі види бесід. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру. Технологія спілкування за допомогою перекладача. Заборонені теми для ділового спілкування. Заборонені дії співрозмовників у діловому спілкуванні. Технологія закінчення бесіди (вихід із контакту).

Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування

Телефон як засіб телефонного спілкування. Особливості телефонного спілкування.

Загальні правила телефонного спілкування. Правила телефонної розмови, коли телефонують вам. Правила телефонної розмови, коли телефонуєте ви,

Взаємодія керівника та секретаря під час користування телефоном. Правила користування телефаксом. Етика телефонної розмови з автовідповідачем.

Спеціальні випадки користування телефоном. Особливості користування телефоном у готелі. Телемаркетинг – сутність та поняття. Інтерактивне спілкування. Замовлення товарів по телефону. Правила користування телефоном – автоматом. Етика та етикет користування стільниковим телефоном. Телефонна розмова з хуліганом і брутальною людиною.

Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування

Організація і проведення ділових засідань і нарад в колективі. Наради - сутність та поняття. Випадки необхідності скликання нарад. Види нарад. Етика змісту учасників нарад. Підготовка і проведення засідань і нарад. Раціональне проведення ділових нарад. Національні особливості проведення нарад. Вимоги до ведучого наради. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування.

Підготовка і проведення комерційних переговорів. Переговори - сутність та поняття. Підготовка до проведення переговорів. Види підготовки до переговорів. Зміст учасників делегації. Представлення повноважень. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Неформальні відносини в процесі переговорів. Типові помилки під час переговорів.

Підготовка та проведення конференції.

Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією

Публічний виступ перед аудиторією - роль та значення у сфері бізнесу. Види публічних виступів перед аудиторією.

Підготовка до виступу перед аудиторією. Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії. Виступ за попередньо складеним текстом або імпровізація.

Техніка публічного виступу. Стиль, тип і манери виступаючого. Правила початку виступу. Правила розгортання виступу і заволодіння увагою слухачів.

Культура мови виступаючого. Ділова риторика. Дохідливість мови. Грамотність мови. Наочність, її значення під час публічного виступу.

Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Офіційний виступ жінок. Неофіційний виступ жінок. Виступ жінок перед великою аудиторією. Виступ жінок по телебаченню. Офіційний виступ чоловіків. Неофіційний виступ чоловіків. Виступ чоловіків перед великою аудиторією. Виступ чоловіків по телебаченню.

Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів

Гостьова етика та етикет. Види ділових прийомів – сутність та поняття. Офіційні та неофіційні ділові прийоми. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика (сніданок, ланч, обід, вечеря, «а-ля-фуршет», коктейль, прийом – келих шампанського, прийом – келих вина, прийом – банкет-чай). Неофіційні ділові прийоми та їх характеристика (пікнік, барбекю, шашлик, бранч, келих вина з сиром, чоловіча вечірка, жіноча вечірка, та інші).

Підготовка, організація і проведення прийомів. Згода на відвідування прийому. Відхід з гостей або прийому.

Подарунки в ділових відносинах. Види подарунків Вибір подарунка. Гроші на подарунок. Етика і культура грошових відносин. Весільний подарунок. Вручення подарунків. Квіти в подарунок. Чого не можна і не треба дарувати.

Етика і етикет поведінки в ресторані. Вибір ресторану. Місце зустрічі при відвідуванні ресторану. Призначення вестибюля ресторану). Представлення за ресторанним столиком. Ресторанне меню. Правила користування французьким меню.

Правила сервірування столу. Правила поведінки з різноманітними стравами і напоями. Що і як їсти. Поведінка і розмови за столом. Тости і бесіди за столом. Вимова тостів.

Тема 8. Етика невербального спілкування

Невербальні комунікації – сутність та поняття. Невербальне спілкування. Функції невербального спілкування. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, жестикуляція, інтонація і тембр голосу, пози і осанка тощо).

Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукоштовань. Етика поцілунків та обіймів.

Тату та татуаж – сутність та функції. Історія тату та татуажа, їх сучасна інтерпретація. Пірсінг – сутність та походження.

Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування.

3. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Архангельская М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам [Текст] / М. Д. Архангельская. – Москва : ЭКСМО, 2002. – 160 с.

2. Афанасьев И. Деловой этикет [Текст] / И. Афанасьев. – Киев: «Альтерпрес» Вира-Р, 1998; 2001. – 352 с.

3. Ботвина Н. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування [Текст] / Н. Ботвина. – Київ: АртЕк, 2000. – 192 с.

4. Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете [Текст] / В. И. Венедиктова. – Москва :

Фонд «Правовая культура», 1994. – 176 с.

5.Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : [Навч. посіб.] / В. П. Галушко. – Вінниця: Нова Книга, 2002. – 266 с.

6.Герет Т. Етика бізнесу [Текст] / Т. Герет. – К.: Основи, 1999. – 213 с.

7.Дороніна М. С. Культура ділового спілкування ділових людей : [Посіб. для студ.] / Дороніна М.С. – Київ : Видавничий дім «КМ Academia», 1997. – 192 с.

8.Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : [Посіб.] / О. В. Кубрак. – Суми: Університетська книга, 2005. – 222 с.

9.Кузин Ф. А. Делайте бизнес красиво : Этические и социально-психологические основы бизнеса / Ф. А. Кузин. – Москва : ИНФРА-М, 1995. – 288 с.

10. Льюис Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию [Текст]: Практическое руководство / Р.Д. Льюис. – Москва: Дело, 1999. – 440 с.

11. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій / В. А. Малахов. – Київ: Либідь, 1996. – 304 с.

12. Основы этикета: представление, приветствие, обращение, прощание. Визит в гости. Правила поведения за столом. Правила вежливости в общественных местах. Правила курения. В дороге. Подарки. // В кн.: Деловой этикет / Автор-составитель И. Афанасьев. – К., 1998. – С. 3-66.

13. Палеха Ю.І. Ділова етика : [Навч.-метод. посіб.] / Ю.І. Палеха. – Київ: Вид-во Європ.ун-ту фінансів, 2000. – 350 с.

14. Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол [Текст] / Э.Я. Соловьев. – Москва: Издательство «Ось-89», 1998. – 176 с.

15. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : [Навч. посіб.] / Т. К. Чмут. – Київ: Вікар, 2002. – 223 с.