

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
Факультет туризму та міжнародних комунікацій
Кафедра туристичної інфраструктури та сервісу

Носа Б. М.

Діловий етикет в туризмі:

методичні рекомендації для самостійної підготовки студентів

Галузь знань: 1401 / 24 «Сфера обслуговування»

Напрямок підготовки: 6.140103 «Туризм» /
Спеціальність: 242 «Туризм»

Ужгород-2016

УДК: 177 (076): 338. 48
ББК: Ю. 717. 7. я 73: У 433
Н – 84

Носа Б. М. Діловий етикет в туризмі: методичні рекомендації для самостійної підготовки студентів галузі знань: 1401; 24 “Сфера обслуговування”, напряму підготовки: 6.140103 “Туризм”; спеціальності: 242 “Туризм” / Богдана Михайлівна Носа. – Ужгород: ПП “Інватор”, 2016. – 42 с.

Рецензенти:

Шандор Федір Федорович доктор філософських наук, доцент, завідувач кафедри соціології та соціальної роботи ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Кіш Галина Вікторівна кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичної інфраструктури та сервісу ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Рекомендовано до друку кафедрою туристичної інфраструктури та сервісу ДВНЗ “УжНУ” (Протокол № 4 від “10” листопада 2016 року)

Рекомендовано до друку науково-методичною комісією факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ “УжНУ” (Протокол № 2 від “17” листопада 2016 року)

©Носа Б.М., 2016 рік
©ДВНЗ “УжНУ”, 2016 рік

ЗМІСТ

Вступ	4
Види та форми самостійної роботи студента.....	5
Програма навчальної дисципліни	7
План практичних занять	10
Перелік контрольних питань	30
Взірець завдань з модульного контролю	33
Оцінювання знань та роботи студента	34
Список рекомендованої літератури	36
Тести для самопізнання	39

Вступ

Методичні рекомендації для самостійної підготовки з навчальної дисципліни “Діловий етикет в туризмі” підготовлені для студентів денної та заочної форми навчання. Навчальна дисципліна відноситься до вибіркової частини навчальних планів з підготовки бакалаврів з туризму.

Мета навчальної дисципліни передбачає формування цілісної системи знань, умінь та навичок майбутніх туризмознавців з культури спілкування, обслуговування та поведінки в діловій сфері; морально-етичних принципів встановлення ділових взаєностосунків, комунікації та організації роботи.

Завдання навчальної дисципліни:

1. *Теоретичний напрям* передбачає формування знань зі сфери: морально-етичних принципів ділових стосунків; ділового етикету та спілкування; техніки ефективного спілкування; культури публічного виступу; етикету проведення ділових зустрічей, переговорів та офіційних прийомів; ділового листування та телефонної комунікації; ділового іміджу; національних особливостей ділового етикету.

2. *Практичний напрям* передбачає формування навиків: адаптації в службовій і діловій обстановці; культури поведінки; ділового письмового й усного спілкування; організації та проведення корпоративних заходів, ділових переговорів; формування власного іміджу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати теоретичні положення про явища та поняття ділового етикету в цілому, та в туризмі зокрема; *вміти застосовувати* набуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань; *організовувати* ділове спілкування; *вирішувати* робочі питання по телефону, *вести* ділову переписку; *розробляти* програми ділових переговорів; *послугуватись* прийомами створення сприятливого психологічного клімату у робочому колективі; *налагодження* ділових взаєностосунків тощо.

Види та форми самостійної роботи студента

Самостійна робота студента є невід'ємною складовою освітнього процесу у вищому навчальному закладі, в процесі якої заплановані завдання виконуються студентом під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Самостійна робота студента з навчальної дисципліни «Діловий етикет в туризмі» передбачає такі види роботи:

- усвідомлення та конспектування лекційного матеріалу;
- підготовка до практичних занять шляхом опрацювання лекційного матеріалу, рекомендованої літератури, самостійного пошуку додаткових джерел;
- робота над практичними та ситуативними завданнями з дисципліни під час практичних занять;
- підготовка до написання модульних контрольних робіт;
- поглиблене вивчення окремих питань з теми, не внесених до плану практичного заняття; окремих аспектів внесених до плану практичного заняття питань.

Поглиблене вивчення окремих питань чи аспектів передбачає виконання індивідуальної роботи. Формами індивідуальної роботи з дисципліни «Діловий етикет в туризмі» є:

1. написання реферату (аналітичного огляду положень, концепцій, теорій тощо, в якому обґрунтовується актуальність досліджуваної теми, коротко викладаються і аналізуються змістовні й формальні позиції досліджуваних текстів, формулюються узагальнення та висновки).
2. написання есе (невеликого тексту, що передбачає викладення самостійного бачення проблеми, питання, теми на підставі опрацьованого матеріалу та аргументів, у відповідності до обраного підходу, стилю тощо).

3. підготовка мультимедійної презентації (форми наочної подачі інформації щодо певної теми з використанням аудіовізуальних засобів).
4. підготовка доповіді (розгорнутого повідомлення з певного питання, яке передбачає опрацювання літератури, формування висновків та пропозицій).

Оптимальним є поєднання доповіді та мультимедійної презентації як додаткової форми інформування аудиторії.

Програма навчальної дисципліни

Модуль 1.

Тема 1. Етика як система знань про міжлюдські відносини.

Основні поняття етики (етика, мораль, моральна свідомість, моральна діяльність, моральні відносини, етичні норми). Взаємозв'язок етики та етикету. Історія розвитку етичних теорій: етичні вчення Давнього Сходу; антична етика, християнська етика Середньовіччя; етика Нового часу; сучасні етичні вчення. Етика ділових відносин. Професійна етика.

Тема 2. Теоретичні основи етикету.

Основні поняття та різновиди етикету (придворний, військовий, дипломатичний, загальногромадський, діловий). Історія становлення та розвитку етикету. Особливості ділового етикету (у тому числі в туризмі). Поняття ділового протоколу.

Тема 3. Основні правила ділового етикету.

Загальні правила вітання, звертання та знайомства в діловому етикеті. Гендерні засади сучасного ділового етикету. Етикетні принципи та правила поведінки в організації (етикетні правила взаємостосунків керівників та працівників, організацій та клієнтів тощо, поняття про корпоративні етичні кодекси).

Тема 4. Ділове спілкування.

Спілкування: сутність поняття, функції та види спілкування. Ділове спілкування: визначення та його особливості. Загальноприйняті принципи ділового спілкування. Стратегія та тактика ділового спілкування. Форми та стилі ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Культура

мовлення та слухання. Поняття, різновиди та методи суперечок. Етичні норми ведення суперечок в діловій комунікації.

Тема 5. Техніка ефективного спілкування.

Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання. Роль засобів невербальної комунікації у діловому спілкуванні (кінесичні, тактильні, ольфакторні, пара- та екстралінгвістичні засоби, правила просторової організації).

Тема 6. Культура публічного виступу.

Поняття, види та жанри публічного виступу. Етапи підготовки до виступу. Логічна побудова композиції виступу. Поняття про моделювання аудиторії. Культура взаємодії оратора з аудиторією. комунікативні й тактичні прийоми проголошення промови. Основні правила використання технічних засобів під час виступу. Особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.

Модуль 2.

Тема 7. Етикет листування та телефонної комунікації у діловій сфері.

Загальні принципи ділової кореспонденції. Основні види ділових листів. Структура ділового листа та вимоги до його оформлення. Етикет телефонних розмов у діловій сфері. Етикет використання електронних засобів у діловій комунікації. Прес-резіл.

Тема 8. Етикет ділових зустрічей та переговорів.

Загальні поняття про ділову зустріч. Особливості підготовки та протокольні норми проведення ділових зустрічей. Поняття та загальні вимоги до проведення переговорів. Етапи та основні фази проведення

переговорів. Стратегічні підходи ведення переговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів.

Тема 9. Організація та проведення ділових прийомів.

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види офіційних прийомів. Етапи підготовки до офіційних прийомів. Види обслуговування на прийомах. Поняття дрес-коду на ділових прийомах. Правила сервірування столу. Культура поведінки за столом. Етикет ділових подарунків. Поради щодо вибору ділових подарунків.

Тема 10. Діловий імідж.

Поняття іміджу та ділового іміджу. Основні правила формування позитивного іміджу. Загальні принципи зовнішнього вигляду ділової людини. Діловий імідж жінки. Діловий імідж чоловіка. Зовнішній вигляд працівників сфери послуг. Візитні картки як елемент ділового іміджу. Види ділових карток. Правила користування візитними картками.

Тема 11. Національні особливості ділового етикету.

Особливості міжнародного ділового етикету. Особливості ділового етикету європейських країн. Особливості ділового етикету в країнах Азії, Близького Сходу та Австралії. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної Америки.

План практичних занять

Модуль 1.

Тема 1. Етика як система знань про міжлюдські відносини.

План

1. Основні поняття етики. Взаємозв'язок етики та етикету.
2. Історія розвитку етичних теорій: етичні вчення Давнього Сходу; антична етика, християнська етика Середньовіччя; етика Нового часу; сучасні етичні вчення.
3. Етика ділових відносин. Професійна етика.

Основні поняття: етика, мораль, моральна свідомість, моральна діяльність, моральні відносини, етичні норми, цінності, етика ділових відносин, професійна етика, етика бізнесу, етикет.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке етика та етикет? Як взаємопов'язані ці поняття?
2. Які етичні вчення Давнього Сходу Ви знаєте? Чи пов'язані ці вчення з релігійно-міфологічним уявленням людей?
3. Які особливості античної етики можете назвати? В чому полягає «демократизація» уявлення про людину та її цінності в цей період?
4. Назвіть джерела та основні принципи християнської етики Середньовіччя. Яку роль відіграло християнство у формуванні системи цінностей людини?
5. Назвіть особливості етичних вчень Нового часу. Як вплинула філософія раціоналізму на уявлення про природу моральності людини?
6. Які етичні концепції сучасності Ви знаєте?
7. Яку роль в менеджменті організації відіграє етика ділових відносин?
8. Які види професійної етики Ви знаєте?

Рекомендована література:

1. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. – Вінниця: ВНТУ, 2011. - 309 с., С. 8-36.

2. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – Київ: МАУП, 2003. – 208 с., С. 31-44.
3. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 241-243.
4. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с., С. 17-32.
5. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html>
6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 11-23.
7. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 3-28.

Тема 2. Теоретичні основи етикету.

План

1. Основні поняття та різновиди етикету.
2. Історія розвитку етикету.
3. Особливості ділового етикету (у т.ч. в туризмі).
4. Поняття ділового протоколу.

Основні поняття: дипломатичний, загальногромадський, військовий, придворний, діловий етикет, принципи та завдання ділового етикету, етичний кодекс, діловий протокол.

Питання для самоконтролю:

1. Які різновиди етикету Ви знаєте?
2. Які відомості про історію походження слова «етикет» Ви знаєте? Кого вважають його засновником?
3. Які історичні віхи про розвиток етикету Вам відомо? Які праці з етикету можете назвати?
4. Дайте визначення ділового етикету. Які завдання на функції він виконує?
5. Назвіть принципи ділового етикету.
6. Які особливості ділового етикету у сфері обслуговування можете назвати?

7. Сформулюйте визначення ділового протоколу та назвіть його основні принципи.

Питання для самостійного поглибленого вивчення (форма індивідуальної роботи – реферат):

1. Особливості етикету стародавнього світу: Греція, Рим, Єгипет.
2. Особливості давньоіндійського етикету.
3. Особливості давньокитайського етикету.
4. Моральні норми й принципи християнського етикету.
5. Особливості придворного етикету.
6. Особливості лицарського етикету.
7. Особливості становлення та розвитку етикету в Україні.
8. Особливості дипломатичного етикету.
9. Основні принципи та особливості ділового етикету.
10. Основні принципи та особливості міжнародного протоколу.

Рекомендована література:

1. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. - Вінниця: ВНТУ, 2011. - 309 с., С. 40-44.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с., С. 33-47.
3. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html>
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 24-28.
5. Руденко О. М. Психологія соціально-культурного сервісу і туризму: Навчальний посібник для вузів / О. М. Руденко, М. А. Довгальова. – Ростов-на-Дону: Фенікс, 2005. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotour.in.ua/rudenko.htm> (Розділ 3. «Особливості ділового етикету в туризмі»).
6. Сайтарла І. А. Культура міжособистісних стосунків: Навчальний посібник / І. А. Сайтарла. – Київ: Академвидав, 2007 . – 239 с. (Розділ 2. “З історії розвитку культури міжособистісних стосунків”).

7. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с. (Розділ 1. “Дипломатичний протокол у системі міжнародних відносин”).
8. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 56-70.
9. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб. / Н. Л. Тимошенко. – К.: Знання, 2006. – 391 с. (Розділ 1. “Етикет і сучасний діловий світ”).

Тема 3. Основні правила ділового етикету.

План

1. Загальні правила вітання, звертання та знайомства у діловому етикеті.
2. Гендерні засади сучасного ділового етикету.
3. Етикетні правила поведінки в організації.

Основні поняття: правила вітання, знайомства, звертання; гендерні стосунки, корпоративний етичний кодекс, корпоративна культура, організація, стиль управління.

Питання для самоконтролю:

1. Які правила вітання Вам відомі? Які вітальні вирази можете назвати?
2. Які відмінності правила вітання діють у сфері обслуговування клієнтів?
3. Назвіть основні принципи та форми звертання у діловому спілкуванні.
4. Назвіть рекомендовані правила знайомства у діловому спілкуванні.
5. Які гендерні засади сучасного ділового етикету Ви можете виділити? Спробуйте сформулювати власну думку про них.
6. Які універсальні правила та принципи поведінки в організації Вам відомо?
7. Що таке корпоративні етичні кодекси? Яку роль вони можуть виконувати в діяльності організації?
8. Які стилі керівництва Ви знаєте? Чи може впливати стиль керівництва на дотримання етичних та етикетних правил ділової сфери?
9. Які етичні та етикетні правила роботи із клієнтами Ви знаєте?
10. Які вимоги щодо горизонтальних стосунків (між колегами) в організації Ви знаєте?

Питання для поглибленого вивчення (форма індивідуальної роботи – есе):

1. Етичні кодекси та їх значення у формуванні етичної поведінки в організації.
2. Місце гендерних принципів в сучасних ділових стосунках.
3. Найефективніші способи стимулювання етичної поведінки в організації.
4. Роль керівника у формуванні етики поведінки працівників.

Рекомендована література:

1. Гернерні засади ділових відносин в організації // Лесько О.Й. Психологія управління в організації / О. Й. Лесько. М. Д. Прищак. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://posibnyky.vntu.ua/ps_v_org/424.html
2. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 184-202; 245-252.
3. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. - Вінниця: ВНТУ, 2011. - 309 с., С. 44-53.
4. Лесько О. Й. Корпоративна культура // Етика та психологія ділових відносин / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html>
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 40-51.
6. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 36-47.
7. [Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с.](#)

Ситуативні завдання:

Завдання 1. Протягом 60 секунд запишіть відомі Вам форми вітання, допустимі у діловому спілкуванні. Проаналізуйте оперативність процесу, чи були паузи, під час яких Ви намагались пригадати такі форми, або задумовувались, чи відповідатиме та чи інша форма вимогам ділових відносин.

Завдання 2. Дискусійна ситуація на одну із запропонованих тем: «Чи варто в діяльності організації послуговуватись корпоративними етичними кодексами?», «Чи має мати місце в сучасному діловому світі питання гендерних засад?». Група ділиться на «прихильників» та «противників» тези. Кожна підгрупа формулює 5 аргументів своєї позиції, які по чергово обговорюються всіма присутніми.

Тема 4. Ділове спілкування.

План

1. Спілкування: сутність поняття, основні функції та види.
2. Ділове спілкування: визначення та його особливості. Стратегія та тактика ділового спілкування.
3. Стилi ділового спілкування.
4. Культура ділового спілкування. Культура мовлення та слухання.
5. Культура ведення суперечок в діловому спілкуванні: поняття, різновиди та норми ведення суперечок.

Основні поняття: спілкування, ділове спілкування, формальне та неформальне спілкування, вербальне та невербальне спілкування, опосередковане та безпосереднє спілкування, стиль спілкування, форми спілкування, стратегія та тактика ділового спілкування, культура спілкування, культура мовлення, культура слухання, суперечка.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняттю «спілкування». Назвіть функції, які воно виконує?
2. Які види спілкування Ви знаєте?
3. Назвіть особливості ділового спілкування.
4. Які стилі спілкування Вам відомі? Від яких факторів залежить формування особистого стилю спілкування?
5. Що передбачають поняття «стратегія» та «тактика» ділового спілкування?
6. Які складові входять до поняття «культура спілкування»?
7. Які види слухання Ви знаєте? За яких умов рекомендовано той чи інший вид?
8. Використання яких норм усної та літературної мови включає культура мовлення?
9. Які види суперечок Ви знаєте? Які характерні ознаки їм притаманні?

10. Які етичні норми ведення суперечок Ви знаєте? Які прийоми рекомендовано/не рекомендовано застосовувати в процесі ведення суперечки?

Питання для самостійного поглибленого вивчення (форма індивідуальної роботи – реферат, презентація):

1. Сучасні підходи до класифікацій стилів спілкування.
2. Культура ділового спілкування – невід’ємна складова професіоналізму менеджера.
3. Ефективні прийоми ведення суперечки.
4. Принципи взаєморозуміння в діловому спілкуванні.
5. Сучасні підходи до класифікацій видів співрозмовників.
6. Психологічна природа спілкування.
7. Моральні засади ділового спілкування.
8. Рівні ділового спілкування.

Рекомендована література:

1. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 9-48; 76-84.
2. Етика ділових стосунків / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, Г. Г. Рузакова, О. Б. Залюбівська. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_st/index.html
3. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – Київ: МАУП, 2003. – 208 с., С. 44-69.
4. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О.Б. та інші. - Вінниця: ВНТУ, 2011. - 309 с., С. 70-93.
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 141-151.
6. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 141-148; 156-160; 168-180.
7. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с.

Ситуативні завдання:

Завдання 1. Дискусійна ситуація. Пропонується розглянути питання: «Який стиль управління та спілкування менеджера є найбільш ефективним в управлінні

організацією?». Члени групи діляться на підгрупи прихильників того чи іншого стилю. Створюються умови обговорення позиції учасників, пошук аргументів та контраргументів. Окремо формується підгрупа «аналітиків», які не беруть участь в обговоренні. Завданням «аналітиків» є аналіз дотримання етичних норм, засобів аргументації та прийомів ведення дискусії.

Завдання 2. Запишіть 5 варіантів початку фрази, яка б могла замінити вираз «якщо я правильно Вас зрозумів...»

Тема 5. Техніка ефективного ділового спілкування.

План

1. Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові.
2. Бар'єри ефективного спілкування та шляхи їх подолання.
3. Роль засобів невербальної комунікації у діловому спілкуванні (кінесичні, тактильні, ольфакторні, пара- та екстралінгвістичні засоби, правила просторової організації).

Основні поняття: техніка ефективного спілкування, психодіагностика особистості, психологічні способи впливу, невербальна комунікація, комунікативні бар'єри, кінесика, проксемика, паралінгвістика, екстралінгвістика, такесика.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке техніка ефективного спілкування? Чи є єдині стандарти такої техніки?
2. Які можливі помилки об'єктивного сприйняття співрозмовника Ви знаєте? Як їх уникати?
3. Які класифікації психодіагностики особистості Ви знаєте? Чи можуть такі знання сприяти ефективності спілкування? Які застереження з цього питання варто пам'ятати?
4. Про які психологічні типи клієнтів туристичної фірми та рекомендації менеджеру щодо їх обслуговування Вам відомо?
5. Які способи впливу в процесі спілкування Ви знаєте?
6. Які комунікативні бар'єри Ви знаєте? Чи відомо Вам про способи їх додання в процесі спілкування?

7. Визначте роль невербальних засобів в процесі комунікації.
8. Які рекомендації Ви знаєте щодо використання візуальних, акустичних, тактильних, ольфакторних засобів в контексті ефективності спілкування?

Рекомендована література:

1. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 55-74.
2. Етика ділових стосунків / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, Г. Г. Рузакова, О. Б. Залюбівська. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_st/index.html
3. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – Київ: МАУП, 2003. – 208 с., С. 113-125.
4. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О.Б. та інші. - Вінниця: ВНТУ, 2011. - 309 с., С. 84-93.
5. Козирев М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – Серія: психологія. – № 1. – 2014. – С. 201-2010
6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 169-174; 182-185.
7. Руденко О. М. Психологія соціально-культурного сервісу і туризму: Навчальний посібник для вузів / О. М. Руденко, М. А. Довгальова. – Ростов-на-Дону: Фенікс, 2005. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotour.in.ua/rudenko.htm> (Розділ 1.3. “Психодіагностика клієнта туристської фірми”).
8. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с., С. 128-154.
9. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 148-153; 187-203.
10. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с.

Питання для самостійного поглибленого вивчення (форма індивідуальної роботи – презентація):

1. Невербальні засоби комунікації (визначення, їх значення, різновиди, особливості).
2. Міміка як засіб невербальної комунікації.
3. Жести як засіб невербальної комунікації.
4. Хода та пози як засіб невербальної комунікації.
5. Особливості встановлення та підтримування зорового контакту.
6. Акустичні засоби невербального спілкування (темп, гучність, тембр, ритм, висота, манера мовлення, спосіб артикуляції тощо).
7. Тактильні засоби невербального спілкування (дотики, потиск руки, обійми тощо).

Ситуативне завдання:

Гра масок. Суть завдання полягає в тому, щоб учасники групи спробували відгадати емоційний стан людини за невербальними знаками. Для цього бажуючі зі складу групи виходять перед аудиторією та за допомогою невербальних засобів демонструють певний емоційний стан. Аудиторія намагається відгадати прихований зміст. Після відгадки можливе обговорення щодо складності завдання. Іншою формою проведення такого ситуативного завдання може бути завчасно підготовлена студентами презентація емоційних станів людини.

Тема 6. Культура публічного виступу.

План

1. Публічний виступ. Види та жанри публічного виступу.
2. Етапи підготовки до публічного виступу.
3. Поняття про композицію промови.
4. Комунікативні й тактичні прийоми проголошення промови.
5. Особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.

Основні поняття: публічний виступ, доповідь, звіт, промова, лекція, моделювання аудиторії, план та композиція промови.

Питання для самоконтролю:

1. Які публічні виступи залежно від змісту, призначення, способу проголошення, обставин спілкування Ви знаєте?
2. Які особливості публічних виступів у діловій сфері можете назвати?
3. На які етапи можна поділити процес публічного виступу? Які складові докомунікативного етапу Ви знаєте?
4. Вивчення яких особливостей включає моделювання аудиторії? Яка його мета?
5. Які способи виголошення промови є? Спробуйте оцінити їхню ефективність та доцільність.
6. З якою метою та за якими параметрами рекомендовано здійснювати аналіз промови?
7. Які вимоги до композиції промови Ви знаєте?
8. Які комунікативні й тактичні прийоми публічного виступу можете назвати? Які з них найбільше запам'ятались Вам?
9. Які рекомендації щодо використання технічних засобів під час виступу Ви знаєте?
10. Окресліть особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.

Питання для самостійного поглибленого вивчення (форма індивідуальної роботи – доповідь з презентацією):

1. Психологічні особливості публічного виступу.
2. Сучасні підходи щодо типології ораторів.
3. Роль невербальних засобів у процесі публічного виступу.
4. Культура взаємодії оратора із аудиторією.
5. Алгоритм успішної промови.

Рекомендована література:

1. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. - Вінниця: ВНТУ, 2011. - 309 с., С. 119-140.
2. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – Київ: МАУП, 2003. – 208 с., С. 162-176.
3. Літовка-Деменіна С. Г. Питання готовності майбутнього фахівця сфери туризму до здійснення екскурсійної діяльності / С. Г. Літовка-Деменіна // Збірник наукових праць "Педагогіка та психологія". – Харків, 2016. – Вип. 52. – С. 134-143

4. Руденко О. М. Психологія соціально-культурного сервісу і туризму: Навчальний посібник для вузів / О. М. Руденко, М. А. Довгальова. – Ростов-на-Дону: Фенікс, 2005. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotour.in.ua/rudenko.htm> (Розділ 6 “Ораторське мистецтво в екскурсійній діяльності”).
5. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с., С. 204-219.

Ситуативне завдання:

Здійснити риторичний аналіз однієї з промов: 1. «Мова вашого тіла формує Вас» (Amy Cuddy, за матеріалами TED Talks, EdinburghScotland, June 2012); 2. Стіва Джобса перед випускниками Стенфордського університету, 2005 р.

Риторичний аналіз включає оцінку таких складових: тема, композиція, зміст промови, ефективність акустичних та візуальних засобів невербальної комунікації, взаємодія оратора з аудиторією, застосування тактичних прийомів, візуальних (технічних) матеріалів, досягнення комунікативної мети тощо.

Модуль 2.

Тема 7. Етикет листування та телефонної комунікації у діловій сфері.

План

1. Загальні вимоги до оформлення ділової кореспонденції.
2. Основні види ділових листів. Структура ділового листа та вимоги до його оформлення.
3. Етикет електронного листування.
4. Основні правила підготовки прес-релізу.
5. Етикет телефонних розмов у діловій сфері.

Основні поняття: ділова кореспонденція, діловий лист, види листів, реквізити листа, електронний лист, прес-реліз.

Питання для самоконтролю:

1. Які загальні принципи та вимоги до оформлення ділової кореспонденції Вам відомі?
2. Які види листів Ви знаєте? Яке призначення кожного із них?
3. Назвіть обов'язкові реквізити ділового листа та послідовність їх розміщення.
4. Які форми ввічливості листування можете назвати?
5. Які правила/рекомендації електронного листування Ви знаєте?
6. Назвіть види прес-релізу за їх призначенням. Які рекомендації щодо підготовки прес-релізу Ви знаєте?
7. Про які загальні правила ведення телефонних розмов Вам відомо?
8. Які рекомендації щодо ведення телефонних розмов з клієнтами можете назвати?

Рекомендована література:

1. Вежель Л. М. Сучасна концепція прес-релізу як PR-тексту / Л. М. Вежель. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/Віктор/Downloads/is_2014_19_12.pdf
2. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с., С. 103-113.
3. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 102-110.
4. Етика ділових стосунків / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, Г. Г. Рузакова, О. Б. Залюбівська. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_st/index.html
5. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с. (Розділ 2. “Організація ділових письмових контактів”).
6. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 161-168; 220-225.
7. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с. (Розділ 5.6. «Письмові форми ділового спілкування»).

Ситуативні завдання:

Завдання 1. Моделювання ситуації. Ви менеджер туристичного агентства “Агентство Кука”. Після укладення договору про туристичне обслуговування із клієнтом виникла необхідність збільшити вартість туристичного обслуговування у зв’язку зі зміною курсу гривні до іноземної валюти (євро). Напишіть лист-повідомлення клієнту про ситуацію, яка склалась.

Завдання 2. Моделювання ситуації. Ви менеджер туристичного агентства “Агентство Кука”. З метою стимулювання продажів продукції, агентством через два тижні заплановано проведення вікторини на радіо “Тиса-ФМ”, переможець якої отримає безкоштовну поїздку до Болгарії (8 днів/7 ночей). Підготуйте з цього приводу прес-анонс.

Завдання 3. Моделювання ситуації. Ви менеджер туристичного агентства “Агентство Кука”. Телефонує клієнт, якого цікавить інформація, якою Ви не володієте. Підготуйте 5 виразів, якими Ви замінете фразу: “Я не знаю”.

Завдання 4. Підготуйте 10 варіантів висловів, які можна використати для того, щоб тактовно перервати телефонну розмову.

Тема 8. Етикет ділових зустрічей та переговорів.

План

1. Загальні поняття про ділову зустріч.
2. Особливості підготовки та протокольні норми проведення ділових зустрічей.
3. Поняття та загальні вимоги до проведення переговорів.
4. Етапи та основні фази проведення переговорів.
5. Стратегічні підходи та тактичні прийоми ведення переговорів.

Основні поняття: ділова зустріч, ділові переговори, стратегічні підходи ведення переговорів, тактичні прийоми ведення переговорів, протокол ділових зустрічей.

Питання для самоконтролю:

1. Що може бути предметом ділової зустрічі?
2. Які складові передбачає протокол проведення ділових зустрічей?

3. Які рекомендації щодо підготовки приміщення для ділових зустрічей Ви знаєте?
4. Які рекомендації щодо зустрічі та розміщення делегації Вам відомі?
5. Які етапи проведення ділових переговорів можете виокремити? Опишіть кожен із них.
6. Які стратегічні підходи ведення переговорів Ви знаєте? Чим вони відрізняються між собою?
7. Які тактичні прийоми ведення переговорів можете назвати? Яку мету переслідують використання кожного із них?
8. Які показники варто проаналізувати на посткомунікативному етапі ведення переговорів?

Питання для самостійного поглибленого вивчення (форма індивідуальної роботи – реферат, доповідь):

1. Психологічний аспект ведення переговорів.
2. Особливості проведення міжнародних переговорів.
3. Офіційні форми репрезентації.

Рекомендована література:

1. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с., С. 159-183.
2. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 110-130.
3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с., С. 71-74.
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 67-83.
5. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с. (Розділ 4. “Переговори, угоди, ділові контакти”).
6. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 226-227; 241-244.

Ситуативні завдання:

Завдання 1. Порівняльний аналіз. У формі таблиці сформулюйте переваги та недоліки стратегічних підходів ведення ділових переговорів (м'якого, жорсткого, принципового).

Завдання 2. Розробіть 5-6 варіантів завершальної фрази партнерові по діалогу, коли в цілому переговори пройшли невдало (основної мети не досягнуто), але Ви зацікавлені в продовженні співпраці.

Завдання 3. Розробіть поетапний план проведення ділової зустрічі з метою укладення довгострокового договору між Вашим турагентством та екскурсійним бюро щодо надання екскурсійного обслуговування клієнтам Вашої організації.

Тема 9. Організація та проведення ділових прийомів.

План

1. Загальні вимоги до проведення та види ділових прийомів.
2. Поняття дрес-коду на ділових прийомах.
3. Етапи підготовки до офіційних прийомів.
4. Види обслуговування на прийомах.
5. Правила сервірування столу. Культура поведінки за столом.
6. Етикет ділових подарунків. Поради щодо вибору ділових подарунків.

Основні поняття: ділові прийоми, прийоми із розміщенням гостей, прийоми без розміщення гостей, денні прийоми, вечірні прийоми, сервірування столу, культура поведінки за столом, ділові подарунки, дрес-код.

Питання для самоконтролю:

1. Якими загальними вимогами варто керуватись при організації офіційних прийомів?
2. Які види офіційних прийомів Ви знаєте? Які риси їм притаманні?
3. Які вимоги щодо дрес-коду на офіційних прийомах Ви знаєте? Як регулюється питання дрес-коду?
4. Які етапи передбачає проведення ділових прийомів?
5. Які особливості та види обслуговування на офіційних прийомах можете назвати?
6. Назвіть загальні принципи сервірування столу.

7. Які складові передбачає культура поведінки за столом? Які правила поведінки за столом Ви знаєте?
8. Які рекомендації щодо подарунків дарування та прийому подарунків в діловій сфері можете назвати?

Рекомендована література:

1. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с., С. 191-196.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с., С. 75-88.
3. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових стосунків / О. Й. Лесько, Прищак М. Д. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/>
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 127-134; 213-228.
5. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с., С. 157-177, С. 181-185.
6. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С.136-140, С. 245-249.

Ситуативні завдання:

Завдання 1. Опитування протягом практичного заняття пропонується у формі брейн-рингу. Для цього група ділиться на кілька підгруп, кожна з яких готує по 10-15 запитань. Питання виголошуються по черзі.

Завдання 2. Студенти діляться на підгрупи, кожній з яких пропонується певне меню. Протягом визначеного часу команда повинна змодельювати сервірування столу відповідно до запропонованого меню.

Завдання 3. Студентам пропонуються картки із зображенням розміщення столових приборів, які несуть певний зміст (завершення споживання їжі, пауза, прохання не забирати тарілку зі столу, сподобалась чи не сподобалась страва тощо). Протягом визначеного часу студенти повинні розгадати зміст зображення.

Тема 10. Діловий імідж.

План

1. Поняття іміджу та ділового іміджу. Основні принципи формування позитивного іміджу.
2. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділової жінки.
3. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділового чоловіка.
4. Зовнішній вигляд працівників сфери послуг як елемент іміджу організації.
5. Візитні картки як елемент ділового іміджу. Види ділових карток. Правила користування візитними картками.

Основні поняття: імідж, діловий імідж, імідж організації, особистий імідж, позитивний імідж, дрес-код, візитна картка.

Питання для самоконтролю:

1. Які види іміджу Ви знаєте? Які основні принципи та складові елементи формування позитивного іміджу можете назвати?
2. Які особливості ділового іміджу можете виокремити?
3. Назвіть загальноприйняті норми зовнішнього вигляду жінки та чоловіка як важливі складові ділового іміджу.
4. Які рекомендації щодо зовнішнього вигляду працівників сфери послуг можете назвати? Яку роль відіграє їх вигляд у формуванні іміджу організації?
5. Які завдання та функції виконують візитні картки в діловому світі?
6. Які види візитних карток Ви знаєте? Чи є між ними різниця?
7. Сформулюйте правила користування візитними картками.

Питання для самостійного поглибленого вивчення (форма індивідуальної роботи – презентація):

1. Фактори формування позитивного іміджу ділової людини.
2. Рекомендації щодо елементів ділового костюма чоловіка.
3. Рекомендації щодо елементів ділового одягу жінки.
4. Рекомендації щодо поєднання аксесуарів в діловому стилі.

5. Рекомендації щодо зачіски, використання косметики та парфумів ділової жінки.
6. Гарні манери (жести, постава, хода, пози) як складові ділового іміджу.
7. Рекомендації щодо зовнішнього вигляду працівників сфери обслуговування.

Рекомендована література:

1. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О.Б. та інші. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с., С. 200-217.
2. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 290-304.
3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с., С. 109-125.
4. Руденко О. М. Психологія соціально-культурного сервісу і туризму: Навчальний посібник для вузів / О. М. Руденко, М. А. Довгальова. – Ростов-на-Дону: Фенікс, 2005. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotour.in.ua/rudenko.htm> (Розділ 5. «Психологія іміджу в туризмі»).
5. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с., С. 190-213.
6. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с., С. 102-119.
7. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с. (Розділ 10.4. «Створення позитивного іміджу та надійної репутації організації»).

Тема 11. Національні особливості ділового етикету.

План

1. Особливості міжнародного ділового етикету.
2. Особливості ділового етикету європейських країн.
3. Особливості ділового етикету в країнах Азії та Африки.
4. Особливості ділового етикету Австралії.
5. Особливості ділового етикету в країнах Американського континенту.

Проведення практичного заняття передбачає виконання індивідуальних завдань.

Підготувати доповідь із презентацією про особливості ділового етикету однієї з країн за схемою: загальні відомості про країну та її національні особливості (офіційна мова спілкування, релігія, національні свята, кулінарні вподобання, національні традиції...); особливості вітання, знайомства, у тому числі в діловій сфері; особливості ведення ділових переговорів; особливості невербальної комунікації; особливості ділового іміджу.

Рекомендована література:

1. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с., С. 316-323.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с., С. 109-125.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с., С. 230-339.
4. Повна енциклопедія етикету / Упор. А. Кривошей. – Донецьк: ООО “Глорія Трейд”, 2010. – 384 с., С. 275-372.
5. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с. (Розділ 9. “Європейська культура бізнесу”).

Перелік контрольних питань

Перелік питань для модульного та підсумкового контролю (залік)

Модуль 1.

1. Основні поняття етики. Взаємозв'язок етики та етикету.
2. Основні етичні теорії Давнього Сходу.
3. Основні теорії античної етики.
4. Особливості середньовічної етики.
5. Основні етичні теорії Нового часу.
6. Етичні теорії сучасності.
7. Етика ділових відносин. Професійна етика.
8. Поняття та різновиди етикету.
9. Історичні віхи розвитку етикету.
10. Діловий етикет: зміст поняття та його особливості.
11. Основні правила знайомства в діловому етикеті.
12. Основні правила вітання в діловому етикеті.
13. Основні правила звертання в діловому етикеті.
14. Гендерні засади сучасного ділового етикету.
15. Етикетні правила спілкування в організації.
16. Спілкування: сутність поняття, функції та види спілкування.
17. Ділове спілкування: визначення, його особливості та форми.
18. Стилi ділового спілкування.
19. Стратегія та тактика ділового спілкування.
20. Культура ділового спілкування. Культура мовлення.
21. Культура ділового спілкування. Культура слухання.
22. Техніка ефективного спілкування.
23. Бар'єри ефективного спілкування.
24. Культура ведення суперечок.
25. Правила просторової організації в діловій комунікації.
26. Роль невербальної комунікації в діловому спілкуванні.
27. Акустичні елементи в діловій комунікації.
28. Міміка та жести в діловій комунікації.
29. Моделювання аудиторії як фактор ефективного виступу.

30. Техніка встановлення та підтримання контакту із аудиторією.
31. Зміст поняття та різновиди публічного виступу.
32. Етапи підготовки до публічного виступу.
33. Композиція виступу.
34. Комунікативні засоби й тактичні прийоми проголошення промови.
35. Особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.

Модуль 2.

1. Загальні поняття про ділову зустріч.
2. Особливості підготовки та протокольні норми проведення ділових зустрічей.
3. Особливості прийому делегації на діловій зустрічі.
4. Особливості розміщення учасників ділової зустрічі.
5. Особливості підготовки приміщення для ділової зустрічі.
6. Поняття та загальні вимоги до проведення переговорів.
7. Етапи та основні фази проведення переговорів.
8. Стратегічні підходи ведення переговорів.
9. Тактичні прийоми ведення переговорів.
10. Загальні вимоги до оформлення ділової кореспонденції.
11. Основні види ділових листів. Структура ділового листа та вимоги до його оформлення.
12. Етикет телефонних розмов у діловій сфері.
13. Етикет електронного листування.
14. Види та основні правила підготовки прес-релізу.
15. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.
16. Види офіційних прийомів.
17. Етапи підготовки до офіційних прийомів.
18. Види обслуговування на прийомах.
19. Поняття та вимоги до дрес-коду на офіційних прийомах.
20. Загальні принципи сервірування столу.
21. Культура поведінки за столом.
22. Етикет ділових подарунків. Поради щодо вибору ділових подарунків.
23. Поняття іміджу та ділового іміджу.

24. Основні правила формування позитивного іміджу.
25. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділової жінки
26. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділового чоловіка.
27. Зовнішній вигляд працівників сфери послуг.
28. Види та правила користування візитними картками.
29. Особливості міжнародного ділового етикету.
30. Національні особливості ділового етикету.

Взірець завдань з модульного контролю**Варіант 1.****1. Тестові завдання.**

1. Статусу самостійної філософської дисципліни етиці надав:

- а) Конфуцій;
- б) Сократ;
- в) Арістотель.

2. Які форми звертання до особи допускаються у діловій сфері?

- а) звертання по імені та по батькові особи;
- б) звертання по прізвищу особи;
- в) обидві відповіді правильні.

3. Найоптимальнішою відстанню між оратором та аудиторією під час публічного виступу є:

- а) від 1,5 до 3 м.;
- б) від 3 м.;
- в) від 4 м.

4. Який стиль спілкування (керівництва) формує відповідальність та ініціативність?

- а) ліберальний;
- б) демократичний;
- в) авторитарний.

5. У якому випадку знайомство може бути одностороннім?

- а) якщо Вас представляють відомій особі чи групі осіб;
- б) якщо Вас представляють жінці;
- в) якщо Вас представляють нижчій за рангом особі.

2. Подайте визначення.

Професійна етика – це

Публічний виступ – це

3. Розкрийте питання.

3.1. Етичні теорії сучасності.

3.2. Техніка ефективного спілкування.

Оцінювання знань та роботи студента

Програмою навчальної дисципліни “Діловий етикет в туризмі” передбачено проведення двох модулів протягом семестру. Кожен модуль оцінюється за 100-бальною системою та включає:

1. Поточне оцінювання (50 балів) здійснюється за такими складовими:

- контроль систематичності та активності роботи студента на практичних заняттях (30 балів);
- контроль виконання самостійної (індивідуальної) роботи (20 балів).

2. Оцінювання модульної контрольної роботи (50 балів). Після виконання програми змістового модуля у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, який оцінюється у межах від 1 до 50 балів.

Студент, який в результаті двох модулів отримав більше 60 балів, має право не складати залік з дисципліни. У такому випадку в залікову відомість заноситься загальна підсумкова оцінка.

Студент, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX (35-59 балів) під час чергування викладача на кафедрі. Без такого покращення від (вона) до підсумкового контролю не допускається.

Критерії та шкала оцінювання знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Характеристика рівня знань студента
-------------------------------	-------------	-------------------------------------

зараховано	90-100 А	Має глибокі міцні й системні знання з навчального матеріалу. Вільно володіє понятійним апаратом та висловлює власні думки. Вміє самостійно доводити, пояснювати зв'язок між поняттями, самостійно оцінює окремі нові факти, явища, ідеї, виявляючи особисту позицію щодо них.
	82-89 В	Має міцні ґрунтовні знання з теоретичних курсів вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, в тому числі застосовує його на практиці; самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу дисципліни.
	74-81 С	Знає програмний матеріал повністю, але недостатньо володіє вміннями доводити, пояснювати окремі поняття, не може вийти за межі певної теми.
	64-73 D	Знає основні положення програмного матеріалу, має уявлення про основні закономірності, але його знання мають загальний характер. Пояснення основних процесів відбувається на емпіричному рівні. Не вміє встановлювати логічну послідовність в будові, структурі, функціях, допускає помилки у визначенні основних понять.
	60-63 Е	Знає основні положення з дисципліни, але його знання мають загальний характер. Студент володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою уточнюючих питань логічно відтворити значну його частину.
не зараховано	35-59 FХ	Має фрагментарні знання. Не володіє термінологією, оскільки понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Мова невиразна, словниковий запас не дає змогу оформити ідею.
	0-34 F	Не має знань зі значної частини навчального матеріалу; допускає принципові помилки при виконанні більшості передбачених програмою завдань.

Список рекомендованої літератури

1. Галушко В. Діловий протокол та ведення переговорів: навч. посібник / В. Галушко. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 222 с.
2. Етика ділових відносин: навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Завлюбівська О. Б. та інші. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с.
3. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – Київ: МАУП, 2003. – 208 с.
4. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
5. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
6. Лозовий В. О. Етика: Навч. посібник / В. О. Лозовой, М. І. Панов, О. А. Стасевська та ін.; За ред. проф. О. Лозового. – К.: Юрінком Інтер, 2007. – 224 с.
7. Козирєв М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – Серія: психологія. – № 1. – 2014. – С. 201-210
8. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. / Ю. В. Косенко. – Суми: СумДУ, 2011. – 282 с.
9. Літовка-Деменіна С. Г. Питання готовності майбутнього фахівця сфери туризму до здійснення екскурсійної діяльності / С. Г. Літовка-Деменіна // Збірник наукових праць "Педагогіка та психологія". – Харків, 2016. – Вип. 52. – С. 134-143.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ : Кондор, 2008 – 356 с.

11. Повна енциклопедія етикету / Упор. А. Кривошей. – Донецьк: ООО “Глорія Трейд”, 2010. – 384 с.
12. Сайтарла І. А. Культура міжособистісних стосунків: Навчальний посібник / І. А. Сайтарли. – Київ : Академвидав, 2007. – 239 с.
13. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с.
14. Стоян Т. Діловий етикет: моральні цінності і культура бізнесмена: навч. посібник / Т. Стоян. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 231 с.
15. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Давальницька, О. О. Брух. – Львів: “Магнолія 2006”, 2009. – 300 с.
16. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб. / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
17. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с.
18. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування: Навчальний посібник / В. М. Шеломенцев. – Київ: Лібра, 2003. – 416 с.
19. Вежель Л. М. Сучасна концепція прес-релізу як PR-тексту / Л. М. Вежель. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/is_2014_19_12
20. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html>
21. Лесько О. Й. Психологія управління в організації / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://posibnyky.vntu.edu.ua/ps_v_org/424.html

22. Руденко О. М. Психологія соціально-культурного сервісу і туризму: Навчальний посібник для вузів / О. М. Руденко, М. А. Довгальова. – Ростов-на-Дону: Фенікс, 2005. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotour.in.ua/rudenko.htm>

Тести для самопізнання

1. Тест "Оцініть свій імідж" (за Дж. Ягером)

Відзначте відповіді, які найбільш точно характеризують Вас.

1. Коли треба бути пунктуальним, я роблю все вчасно:

а) завжди; б) як правило; в) рідко.

2. Моя діяльність потребує одягатися:

а) так, як я одягаюсь; б) більш строго, ніж я одягаюсь; в) не знаю як.

3. Я відповідаю на листи:

а) відразу; б) протягом тижня; в) не завжди.

4. Мій почерк:

а) розбірливий; б) не досить розбірливий; в) нерозбірливий.

5. Вибираючи окуляри, я враховую:

а) який вигляд вони мають і як корегують зір; б) лише як корегують зір; в) ніколи не замислювався над цим.

6. Я відвідую перукарню:

а) у разі потреби; б) раз на місяць; в) рідко.

7. Про свій імідж я думаю:

а) кожного дня; б) рідко; в) ніколи.

8. На думку інших, я чесний:

а) завжди; б) як правило; в) у побуті, а не у справах.

9. Коли під час ділового обіду моя зачіска зіпсувалась я:

а) поправлю її в туалетній кімнаті; б) залишу як є; в) не зверну уваги.

Якщо переважають відповіді: варіанта (а) – Ви знаєте, як формувати свій імідж і розумієте його важливість для обраної діяльності; варіанта (б) – вказують на необхідність додаткових заходів щодо поліпшення іміджу; варіанта (в) – Ви не приділяєте достатньої уваги своєму іміджу.

2. Тест «Оцінка самоконтролю» (за М. Снайдером)

Уважно прочитайте десять позицій, що описують реакції на деякі ситуації. Кожну з них Ви повинні оцінити як правильну або неправильну відносно себе. Якщо позиція здається правильною або переважно правильною, поставте поруч з її порядковим номером букву "В", якщо неправильною або переважно неправильною – букву "Н".

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звички інших людей.

2. Я б, мабуть, «міг клеїти дурня», щоб привернути увагу або потішити оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжуся абсолютно по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не виношу.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Обробка та інтерпретація результатів. По 1 балу нараховується за відповідь "Н" на питання № 1, 5, 7 і за відповідь "В" на всі інші питання.

0-3 бали. У вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійка, і ви не вважаєте за потрібне змінюватися залежно від ситуацій. Ви здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Деякі вважають вас "незручним" в спілкуванні внаслідок вашої прямотинності.

4-6 балів. У вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але не стримані у своїх емоційних проявах, проте в своїй поведінці зважаєте на оточуючих людей.

7-10 балів. У вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і навіть в змозі передбачити враження, яке справляєте на оточуючих.

Люди з високим комунікативним контролем, за твердженням Снайдера, постійно стежать за собою, добре знають, де і як себе вести, керують своїми емоціями. Разом з тим, у них ускладнена спонтанність самовираження, вони не люблять непрогнозованих ситуацій. Їх позиція: "Я такий, який я є в даний момент". Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні й відкриті, у них більш стійке "Я", мало піддане змінам в різних ситуаціях.

2. Тест «Чи рішучі Ви?» (за Е. Берном)

Із запропонованих варіантів відповідей виберіть одну.

1. Що, на вашу думку, рухає людиною в житті перш за все?

А – допитливість; Б – бажання; В – необхідність.

2. Як, на вашу думку, чому люди переходять з однієї роботи на іншу?

Г – їх звільняють; Г – ідуть через більшу зарплатню; Д – інша робота їм більше подобається.

3. Коли у вас неприємності:

А – ви відкладаєте їх вирішення до останнього; Б – у вас є потреба проаналізувати, наскільки ви винні самі; В – не хочете навіть і думати про те, що трапилося.

4. Ви не встигли вчасно виконати якусь роботу і:

Е – заявляєте про свою невдачу ще до того, як це стане відомо всім; Г – зі страхом чекаєте, коли вас про це запитають; Г – ви ґрунтовно готуетесь до пояснень.

5. Коли ви досягаєте поставленої мети, то зустрічаєте повідомлення про це:

В – з почуттям полегшення; Б – бурхливими позитивними емоціями; А – по-різному, в залежності від мети, але не так бурхливо.

6. Що б ви порекомендували дуже сором'язливій людині:

Г – уникати ситуацій, що вимагають ризику; Д – позбавитися цього за допомогою психолога; Г – познайомитися з людьми іншого типу, які не страждають сором'язливістю.

7. Як ви вчините у конфліктній ситуації?

Б – поговорю з тим, з ким вступив у конфлікт; А – напишу листа; В – спробую вирішити конфлікт через посередника.

8. Якого роду страх виникає у вас, коли ви помиляєтеся?

Г – страх того, що помилка може змінити той порядок, до якого ви звикли; Г – страх покарання; Д – страх втратити престиж.

9. Коли ви з кимось розмовляєте, то:

А – час від часу відводите погляд; Б – дивитесь прямо в очі співбесіднику; Г – відводите погляд, навіть коли він до вас звертається.

10. Коли ви ведете важливу розмову, то:

Д – інтонація розмови зазвичай залишається спокійною; Г – ви час від часу вставляєте слова-паразити (ну, значить тощо); Г – ви повторюєтеся, хвилюєтеся, ваш голос починає вас підводити.

Опрацювання результатів тестування. Якщо майже всі відповіді складаються з варіантів А і Г, то ви не особливо рішуча людина, але вас не можна назвати і нерішучим. Ви дієте не завжди активно і швидко, але тільки тому, що вважаєте, що справа цього не варта. Вам подобаються відважні люди, але часто ви виправдовуєте і нерішучих,

вважаючи, що їх дії – результат не страху, а обережності. Коли ви читаете книгу або дивитесь фільм про сміливих людей, то часто хочете бути на їхньому місці.

Якщо головним чином ви вибрали варіанти Б і Д, то ви безумовно рішуча людина. Ви надто часто нехтуєте речі, які вважаєте дрібними, незначущими. Незважаючи на це, вас поважають і цінують як самостійну та цікаву особистість. Якщо вам властиве і почуття відповідальності, то вам часто доручають складні завдання, але у цьому випадку у вашій групі повинні бути люди й іншого типу, які б урівноважували вашу надмірну активність... Чи не потрібно вам, усе ж таки, краще продумувати рішення, які ви приймаєте?

Якщо всі ваші відповіді належать до В і Г, то ви боїтеся не лише приймати рішення, але й обдумувати їх, жахаючись наближення обставин... Ваш психологічний стан не можна назвати стабільним, сприятливим. Ви частіше очікуєте критики своїх дій, ніж похвали.