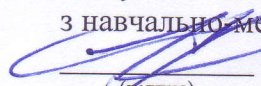


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Відокремлений структурний підрозділ  
«Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник начальника коледжу  
з навчально-методичної роботи

  
Галина ДАНИЛІНА  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

« 30 » 08 2024 р.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ  
ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

з навчальної дисципліни «Діловий протокол»  
(назва навчальної дисципліни)

спеціальності 073 «Менеджмент»  
(код та назва спеціальності)

освітнього ступеня бакалавр

Кривий Ріг  
2024

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів освіти денної форми навчання з навчальної дисципліни «Діловий протокол»,  
(назва навчальної дисципліни)  
складені на основі навчальної програми, затвердженої «30» 08 2024 р.  
та навчального плану 125/201-20/03.12-023/24  
затвердженого «30» 05 2024 р.

Укладач: викладач, к.е.н., спеціаліст вищої категорії, викладач-методист Смирнова Надія Вікторівна  
(посада, наук. ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи обговорено на засіданні циклової комісії менеджменту, логістики та транспортної інфраструктури  
(повна назва циклової комісії)

Протокол № 13  
від «27» 08 2024 р.

Голова циклової комісії  
Надія СМІРНОВА  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

ПОГОДЖЕНО

Завідувач  
навчально-методичного кабінету  
Марина КОЛЬЧАК  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)  
«27» 08 2024 р.

## **1 Пояснювальна записка**

Життя показує, що економіка повинна ґрунтуватись на економічній етиці – етиці трудових взаємовідносин; нормах організаційної поведінки, обов'язковій для всіх працюючих; зобов'язаннях партнерів, скріплених не лише договором, а й чесним словом підприємця, обґрунтованих високих заробітках найманих працівників.

Економічна етика припускає верховенство людини над матеріальними потоками в процесі виробництва, яким вона керує, надаючи йому гуманістичного характеру. Без економічної етики не може бути ринкової економіки. Діловий протокол – розділ науки, що визначає методи і форми досягнення етично виправданих економічних цілей, які ведуть до росту продуктивності праці і на цій підставі сприяють підвищенню добробуту населення.

Зарубіжні корпорації суворо дотримуються етичних аспектів. Стандарти етичної поведінки вирізняються залежно від тієї чи іншої країни. Ця поведінка досить часто визначається засобами примусового виконання закону, а не власне його існуванням. При цьому етичність поведінки не має верхньої межі, а увага до етики зростає з підвищенням рівня економічного добробуту. Через це актуальною стає не лише розробка етичних нормативів й урахування етичних питань при розробці стратегій розвитку, а також залишення сумнівного ринку при виникненні значних етичних проблем.

Загальноосвітні тенденції, власний досвід підводить до висновку, що індустріальний, промисловий та економічний поступ значно більше залежить від культурної складової, соціальної відповідальності і економічної етики ніж від суто технічних нововведень.

Саме на це орієнтовані дані методичні вказівки, розроблені для самостійного вивчення навчальної дисципліни «Діловий протокол» здобувачами вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент».

Методичні вказівки мають сприяти глибокому засвоєнню здобувачами вищої освіти положень і проблем навчальної дисципліни «Діловий протокол», орієнтуючи на їх самостійне вивчення.

## **2 Загальні методичні вказівки**

Самостійна роботи з навчальної дисципліни «Діловий протокол» спрямована на розширення знань здобувачів вищої освіти стосовно проблемних питань щодо формування ефективної системи управління персоналом підприємства, розширення економічного мислення і світогляду.

Виконання вказаних у даних методичних вказівках завдань передбачає самостійне їх вивчення здобувачами вищої освіти, керуючись рекомендованими літературними джерелами.

### 3 Орієнтований тематичний план з тем, які винесені на самостійну роботу

№ розділу, теми	Назва розділу і теми	Кількість годин на самостійну роботу
1	2	3
3 семестр		
Розділ №1. «Основи етики і етикету»		
1.1	Поняття етики та етикету. Поняття спілкування	16
1.2	Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	8
	Всього за розділом №1	24
Розділ №2. «Етика вербальних комунікацій»		
2.1	Індивідуально-діалогове спілкування	8
2.2	Етика та етикет телефонного спілкування	8
2.3	Етика та етикет колективних форм спілкування	8
2.4	Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	8
2.5	Організація та проведення ділових прийомів	8
	Всього за розділом №1	40
Розділ №3. «Етика невербальних комунікацій»		
3.1	Етика невербального спілкування	10
	Всього за розділом №3	10
Всього за 3 семестр		74
Всього за навчальною дисципліною		74

### 4 Методичні вказівки до самостійної роботи

#### Розділ №1. «Основи етики і етикету»

##### Тема №1.1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування

(1, 2, 3, 4, 5)

##### Питання для самоконтролю:

1. Надайте визначення поняттю «етика» і «етикет»
2. Яка роль етики і етикету у сучасному світі?
3. У чому проявляється сучасний діловий етикет?
4. Як можна визначити сутність поняття «ввічливість» і «коректність»?
5. Чим є діловий протокол і яке його значення?
6. Надайте визначення поняттю «ділова етика».
7. Які функції виконує ділова етика? Розкрийте їх зміст.
8. Яка найважливіша умова гармонійного спілкування?
9. Розкрийте зміст схеми спілкування «суб'єкт – суб'єкт» і «суб'єкт – об'єкт»
10. Назвіть та охарактеризуйте рівні спілкування
11. Що таке соціальна перцепція? Яка її роль в процесі спілкування?
12. Як проявляється ідентифікація під час спілкування?
13. Яка відмінність понять «симпатія» і «емпатія»?
14. Надайте визначення поняттю «рефлексія»
15. Як стереотипізація може заважати чи сприяти спілкуванню?
16. Назвіть фактори, що можуть заважати процесу спілкування
17. Надайте характеристику типам особистостей залежно від їх ставлення до моральних цінностей
18. Яка принципова відмінність етики і етикету
19. Надайте визначення поняттям «мораль» і «моральність»
20. Назвіть загальні принципи сучасного етикету
21. Розкрийте практичний зміст видів етикету

22. Назвіть неписані правила етикету, що є загальними нормами моралі
23. Яка роль етики в процесі налагодження ділових відносин?
24. На що здійснює вплив використання етики у ділових відносинах?
25. Чому етикет вважається історичним явищем?
26. З якого слова походить і що означає термін «етикет»?
27. Назвіть особливості розвитку етикету у Давньому Китаї?
28. Які етичні правила існували у часи Давнього Риму, Греції і Єгипту?
29. Чим етикет давніх скандинавів відрізняється від решти країн світу?
30. Які особливості етикету Середньовіччя і епохи Відродження?
31. Назвіть та розкрийте зміст етичних правил суспільної поведінки часів Володимира Мономаха
32. Яке значення етикету у сучасному світі?
34. Що відображають манери поведінки людини?

### **Тема №1.2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена**

**(1, 2, 3, 4, 5)**

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Надайте визначення поняттю «імідж»
2. В чому проявляється соціально-психологічний феномен іміджу?
3. Назвіть елементи, які створюють імідж людини
4. Що є основою іміджу особистості?
5. Опишіть особливості методики самодіагностики «Хто я? 20 речень»
6. Які особливості дії психологічного механізму «Ми – організація»?
7. Які складові слід враховувати при створенні іміджу особистості?
8. Назвіть та розкрийте предметний зміст принципів формування іміджу особистості
9. Що слід враховувати, щоб створити власний образ ділової людини?
10. Які вимоги слід враховувати при формуванні іміджу керівника організації?
11. Яким критеріям має відповідати моральна поведінка працівника?
12. Як слід організувати професійний інтер'єр ділової людини?
13. Назвіть вимоги до канцелярських приладів ділової людини
14. Яке значення зовнішнього вигляду ділової людини у ділових відносинах?
15. Що відображає одяг ділової людини?
16. Що слід враховувати, підбираючи діловий костюм?
17. Назвіть та розкрийте практичне і психологічне значення елементів одягу бізнесмена
18. Яким особливостям має відповідати одяг ділової жінки?
19. Розкрийте практичний зміст значення зачіски для ділової жінки
20. Які особливості користування діловими жінками парфумами?
21. Назвіть вимоги до використання косметики і прикрас діловими жінками
22. Які манери мають бути у ділової жінки?

### **РОЗДІЛ №2. «ЕТИКА ВЕРБАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ»**

#### **Тема №2.1. Індивідуально-діалогове спілкування**

**(1, 2, 3, 4, 5)**

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Що є предметом ділового спілкування?
2. Надайте визначення поняттю «ділова бесіда»
3. Які типи ділових бесід розрізняють у відповідності до структури, функцій і тривалості?
4. Назвіть принципи ведення ділової бесіди
5. Розкрийте предметний зміст етапів ділової бесіди

6. Назвіть та охарактеризуйте прийоми початку ділової бесіди
7. Які елементи невербального спілкування допомагають налагодити гарний контакт на початку ділової бесіди?
8. Назвіть та розкрийте особливості дії психологічних законів передавання і сприймання інформації
9. Які особисті заключного етапу ділової бесіди?
10. Які моменти слід розглянути після закінчення ділової бесіди?
11. Які особливості проведення ритуальної, глибинно-особистісної і ділової бесіди?
12. Які спільні і відмінні риси кадрової і дисциплінарної бесіди?
13. Назвіть позитивні і негативні сторони індивідуальних і групових бесід

### **Тема №2.2. Етика та етикет телефонного спілкування**

**(1, 2, 3, 4, 5)**

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Які значення телефонного етикету у професійній діяльності менеджера?
2. Що є основою успішної телефонної розмови?
3. Який час є найбільш оптимальним для здійснення телефонних дзвінків? Чому?
4. Що може перешкоджати налагодженню телефонної розмови?
5. Назвіть та надайте характеристику складовим частинам телефонної розмови
6. Яке значення і чому має завершальна фраза телефонної розмови?
7. Яка оптимальна тривалість телефонної розмови?
8. Назвіть та прокоментуйте основні правила проведення телефонної розмови
9. Які базові вислови використовуються у діловій телефонній розмові?
10. Які питання не рекомендується обговорювати під час телефонної розмови?
11. Назвіть загальні правила користування телефоном у ділових відносинах
12. Яке значення має аналіз проведеної телефонної розмови?
13. Які особливості проведення телефонної конференції?
14. Прокоментуйте основні правила користування телефоном у громадських місцях

### **Тема №2.3. Етика та етикет колективних форм спілкування**

**(1, 2, 3, 4, 5)**

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Надайте визначення поняттю «переговори»
2. Назвіть та розкрийте предметний зміст функцій переговорів
3. Чим відрізняються категорії переговорів?
4. Назвіть та надайте характеристику принципам переговорів
5. Розкрийте зміст підходів до ведення переговорів
6. Що знаходиться в центрі уваги будь-яких переговорів?
7. Якою є найсприятливіша модель переговорів? Чому?
8. Назвіть та надайте характеристику стилям переговорів
9. Що належить до інструментів переговорів? Розкрийте сферу їх використання
10. Назвіть та розкрийте предметний зміст складових елементів переговорів
11. Які особливості фаз ділової бесіди?
12. Надайте характеристику прийомам відкриття переговорів
13. Які стадії включає процес аналізу результатів переговорів? Розкрийте їх сутність
14. Назвіть та надайте характеристику основним типам тактики проведення переговорів
15. Сформулюйте питання, які дозволяють правильно визначити проблему в ділових переговорах
16. Які тактичні прийоми дозволяють досягти своєї мети на переговорах?
17. Назвіть та розкрийте сутність некоректних прийомів ведення ділових переговорів

18. Що слід роботи, якщо партнер на переговорах використовує деструктивні, некоректні прийоми?
19. Розкрийте предметний зміст основних методів ведення переговорів
20. Які критерії дозволяють визначити ефективність переговорів? Яка їх сутність?
21. Яких правил слід дотримуватися, що уникнути неправильного сприйняття партнерів на переговорах?
22. Які особливості методу проведення ділових переговорів «мозковий штурм»?

#### **Тема №2.4. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією**

(1, 2, 3, 4, 5)

##### **Питання для самоконтролю:**

1. Назвіть та надайте характеристику жанрам публічного виступу
2. Яка техніка підготовки публічного виступу?
3. Що може виступати у якості робочого інструменту промовця під час публічного виступу?
4. Як особливості дедуктивного і індикативного способу виголошення промови?
5. Якими способами впливу можна привернути увагу слухачів під час публічного виступу?
6. Назвіть основні вимоги до виголошення теми
7. Які елементи вербального і невербального спілкування відносяться до технічних правил мовлення? Розкрийте їх предметний зміст.
8. Яке значення культури мови оратора під час публічного виступу?
9. Яких вимог повинен дотримуватися оратор під час публічного виступу?
10. Що є важливим під час публічного виступу?
11. В чому секрет вдалого публічного виступу?
12. Розкрийте предмет зміст промови
13. Що є найбільш розповсюдженими засобами наочності?
14. Назвіть основні правила використання технічних засобів під час промови

#### **Тема №2.5. Організація та проведення ділових прийомів**

(1, 2, 3, 4, 5)

##### **Питання для самоконтролю:**

1. Надайте визначення поняттю «прийом»
2. У яких випадках слід проводити ділові прийоми?
3. Яку попередню роботу слід провести перед тим, як почати ділові прийоми?
4. Назвіть та розкрийте предметний зміст основних правил запрошення та зустрічі гостей на ділові прийоми
5. Назвіть та надайте характеристику видам ділових прийомів
6. Як і на сонові яких правил відбувається організація ділових прийомів з розміщенням?
7. Назвіть основні правила поведінки за столом під час ділових прийомів
8. Назвіть основні вимоги до подарунку у ділових відносинах
9. Що вважається універсальним подарунком у ділових відносинах?
10. Які подарунки можна дарувати за достатньо тісного знайомства?
11. Які подарунки непристойно дарувати у ділових відносинах?
12. Назвіть основні правила приймання подарунку у ділових відносинах
13. Як можна тактовно відмовитися від подарунку?
14. Назвіть особливості вручення квітів у ділових відносинах
15. Яке значення має колір квітів у ділових відносинах?
16. Назвіть правила оформлення і розміщення букетів у ділових відносинах

## Розділ №3. «ЕТИКА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ»

### Тема №3.1. Етика невербального спілкування

(1, 2, 3, 4, 5)

#### Питання для самоконтролю:

1. Надайте визначення поняттю «невербальна комунікація»
2. Яке значення невербальної комунікації в діловому спілкуванні?
3. Назвіть невербальні елементи комунікаційного повідомлення та їх частку в його загальній структурі
4. Що належить до невербальних засобів комунікації?
5. Які особливості кодування і декодування інформації під час невербального спілкування? Від чого вони залежать?
6. Назвіть основні засоби невербальної комунікації та розкрийте їх предметний зміст
7. Яке значення мають зони особистої просторової комунікації у діловому спілкуванні?
8. Назвіть основні види кінетичних проявів під час ділового спілкування
9. Що таке жести і яке їх значення в діловому спілкуванні?
10. Розкрийте практичний зміст класифікації жестів
11. Назвіть та визначте особливості рівнів жестикуляції
12. Що таке міміка?
13. Про що можуть свідчити певні мімічні прояви під час ділового спілкування?
14. Яке значення невербальної поведінки у професійній діяльності менеджера?
15. Надайте визначення поняттю «пантоміміка»
16. Які особливості прояву описових і психологічних жестів у діловому спілкуванні?
17. Які мімічні прояви характеризують еталон радості і еталон страху?
18. Розкрийте практичне значення зорового контакту у діловому спілкуванні
19. Назвіть особливості проявів оптичних, тактильних, ольфакторних і хрономічних засобів спілкування
20. Розкрийте практичний зміст оптичних засобів невербального спілкування
21. Назвіть види жестів на їх значення
22. Яке значення пози під час ділового спілкування?
23. Перелічіть найпоширені жести та розкрийте їх значення
24. Що таке окулістка і яке її значення у діловому спілкуванні?
25. Що є недопустимим в культурі погляду і чому?

#### 5 Рекомендовані навчально-методичні матеріали

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – Івано-Франківськ, Лілея-НВ, 2015. 160 с.
2. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. Етика ділових відносин: навчальний посібник. – Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
3. Плотніченко С.Р. Основи ділового етикету та протоколу: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. – Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
4. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: Навчально-методичний посібник. – Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.
5. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник. – К.: Національна академія управління, 2011. 164 с.