

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра українознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи

Олександр ГОЛОВКО

“_____” _____ 2022 р.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Рівень вищої освіти - перший (бакалаврський) рівень

Вид дисципліни – міжфакультетська вибіркова

Укладач: канд..філол.н.,доц.. Мариняк Р.С.

Навчальний контент.

I.Лекції.

Лекція 1 . Діловий етикет: сутність, принципи і функції.

Лекція 2-3. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Лекція 4. Принцип естетичної привабливості поведінки й зовнішності ділової людини.

Лекція 5-6. Принцип поваги до традицій і дотримання їх.

Лекція 7-8. Етичність, зручність, консерватизм як запорука успішності ділового спілкування.

Лекція 9. Основні етичні вимоги щодо поведінки в громадських місцях, при відвідуванні та прийомі гостей, на вулиці, на ділових прийомах

Лекція 10-11. Службовий етикет. Норми поведінки керівника. Взаємини менеджера з клієнтами та партнерами по бізнесу.

Лекція 12. Етикет ділового спілкування студентів та викладачів.

Лекція 13. Етикет ділових переговорів. Етикет ділового спілкування по телефону. Епістолярний етикет.

Лекція 14. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.

II. Завдання для самостійної робота

<i>Завдання 1</i>
Тема 1.Відмінності ділового і побутового спілкування. Етичні норми й правила етикету службовців. Етичні якості підприємця. Норми поведінки керівника. Поняття про культуру ділового спілкування, її складові.Доповідь.
<i>Завдання 2</i>
Етика та етикет у спілкуванні. Етичні вимоги щодо спілкування в процесі виробництва, службовий етикет. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Універсальний характер етикету. Доповідь.

<i>Завдання 3</i>
Правила спілкування із зарубіжними партнерами. Діловий етикет України. Презентація.
<i>Завдання 4</i>
Діловий етикет країн Сходу. Презентація.
<i>Завдання 5</i>
Діловий етикет країн Латинської Америки. Презентація.
<i>Завдання 6</i>
Діловий етикет країн Західної та Східної Європи. Презентація.

III. Рекомендована література

Основна література

- 1 Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо / Борис Антоненко-Давидович. – 3-тє вид., стереотипне. – Київ: Наукова думка, 2010.
2. Бутенко Л. В. Мовлення ділових людей на нарадах, засіданнях, зборах / Л. В. Бутенко. – Алчевськ: ДГМІ, 2003. – 253 с. .
3. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей : посібник для гуманітарних факультетів вищих навчальних закладів. – К. : КМ Academia, 1997. – 192 с.
- 4.. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення. Фахове і нефахове спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк: БАО, 2010. – 480 с.
- 5 Зубков М. Сучасне ділове мовлення / М. Зубков. – Харків: Книжковий клуб сімейного дозвілля, 2008. – 448 с.
6. Компанцева Л.Ф. Інтернет-лінгвістика: [навч. посібник] / Лариса Компанцева. – Луганськ: Ліра, 2012.
7. Левченко О. Науковий стиль: культура мовлення: [навч. посібник] / О. Левченко. – Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 204 с.
8. Мацько Л. І., Кравець Л. В. Культура української фахової мови : навч. посібник. – К. : Академія, 2007. – 360 с.
9. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: [навч. посібник]. – 2-е вид. – Київ: Каравела, 2008. – С. 7-29, 37-52.
- 10 Машир Н. П. Сучасний етикет та секрети гостинності : навч. посібник. – К. : Кондор, 2010. – 213 с.
- 11 Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. Посіб. – 2-ге вид., перероб. І доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
12. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету : довідкове видання / Київська міська державна адміністрація. – К. : Рідна мова, 2003. – 479 с.
13. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб.–К.: Знання,

2006.–391с. 14. Шинкаренко Т. І. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посібник. – 2-ге вид., доп. – К. : Київський університет, 2009. – 296 с.

Додаткова:

1. Богдан С. К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. – К. : Рідна мова, 1998. – 475 с.
2. Бутромеев В. П., Бутромеев В. В., Бутромеева Н. В. Символ власти : иллюстрированный энциклопедический справочник : флаги, гербы, правители, награды, деньги всех стран и времен. – 2-е изд., уточненное и доп. – М. : Белый город, 2007. – 573,[2] с.
3. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122. 34
4. Дунцова К. Г., Станкович Г. П. Этикет за столом. – М. : Экономика, 1990. – 78 с.
5. Етикет електронного листування // Історія та правознавство : науковометодичний журнал. – К. : Основа, 2015. – № 33. – С. 8.
6. Іщенко Я. О. Символіка та емблематика міських гербів України 1960– 1980-х років ХХ ст.: історико-джерелознавче дослідження : дис. ... канд. іст. наук: 07.00.06. – К., 2006. – 458с
7. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навчальний посібник. – К. : Знання, 2007. – 143 с.
8. Ковальчук Г. Культура спілкування в Інтернеті // Бібліотечна планета : наукововиробничий журнал. – К. : Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27.
9. Діловий етикет. - Київ: «Альтерпрес», 2008.
10. Конспект лекцій «Діловий етикет» / укладач Л.С. Прокопович - Мукачево: МДУ, 2019. – с. (__ др. арк.).
11. Український правопис / Ін-т мовознавства ім. О. Потебні. – Київ: Наукова думка, 2011.
12. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. – Київ: Довіра, 2003. – 623 с. – (Бібліотека державного службовця).
13. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. – Київ: Довіра, 2010. – 630 с.
14. Філософія освіти і педагогіка : цінності культури. Комунікативний етикет: Україна, Велика Британія, Німеччина, Франція, Іспанія : навч. посібник / ред. С. О. Черепанова. – Львів , 2007. – 392 с.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Підручник / Т. Б. Гриценко. —Центр учбової літератури, 2007 / [Електронний ресурс]. <http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/> 2. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: Навчальний посібник / М. І. Пантелюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. – К.: Центр навчальної

літератури, 2010 // [Електронний ресурс] www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовлення.pdf?id=3. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування: Підручник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич та ін. — 2011 // [Електронний ресурс] <http://www.ex.ua/11142469>

4. Види ділового спілкування та практичні поради до них <https://online.novaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuvannya-z-partnerami#1547>

5. Ділове спілкування в організації: <https://pyrogiv.kiev.ua/shho-take-dilove-spilkuvannya/>

6. Ділове спілкування – що це таке в бізнесі: <https://pyrogiv.kiev.ua/shho-take-dilove-spilkuvannya/>

7. Діловеспілкування, його особливості https://pidru4niki.com/87042/dokumentoznavstvo/dilove_spilkuvannya_osoblivosti

8. Що таке ділове спілкування admin. <https://pyrogiv.kiev.ua/shho-take-dilove-spilkuvannya/>

IV. Вимоги до індивідуальних проєктів

Індивідуальний проєкт – це робота, яка має на меті ознайомлення з певною актуальною проблемою сучасного ділового етикету (як у межах українського ділового життя, так і поза межами нашої держави).

Поєднує в собі візуальну частину з текстовою (можна виконати у формі презентації, але з названими нижче компонентами). Обсяг - до 15 сторінок, з урахуванням ілюстративного матеріалу (або 15-18 слайдів).

Повинен містити такі компоненти (*це просто зразок!)

1. Назва проєкту: Геометрія в архітектурі міста.
2. Ідея проєкту: Використання геометричних фігур в архітектурі міста Харкова є візитівкою міста. У мене виникло бажання спонукати аудиторію до вивчення геометрії та показати практичне застосування знань з геометрії у містобудуванні.
4. Характеристика проєкту: основний зміст.
5. Висновки.
6. Використані джерела.

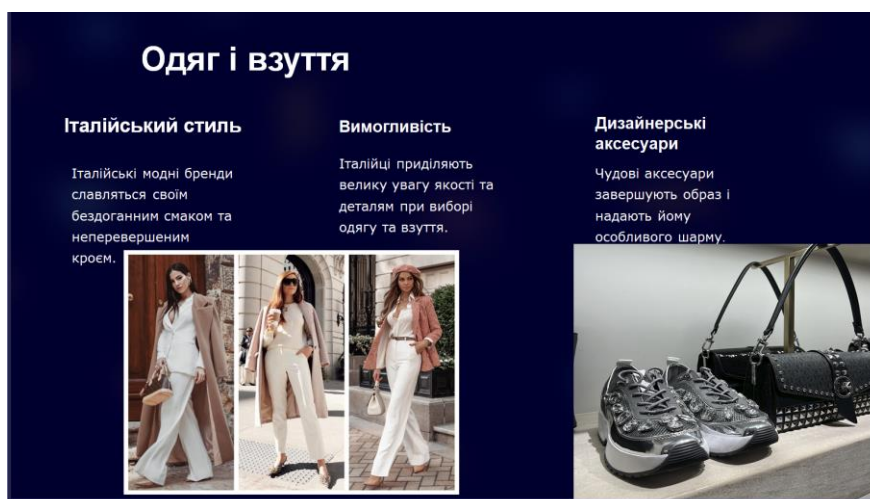
Ікала оцінювання

1. Назва проєкту – 0-1 бали (враховують оригінальність та відповідність назви змістові й зробленим висновкам).
2. Ідея проєкту - 0-0,5 бали (вичерпність, форма побудови тексту).
3. Основний зміст – 5 балів (відповідність змісту заявленій темі, суголосність тексту й візуальних компонентів (це стосується і посилань на аудіо- та відеоматеріал), оригінальність розкриття заявленої теми, повнота й вичерпність презентованого).
5. Висновки – 0-0,5 балів (вичерпність, відповідність темі, ідеї, основній частині, форма побудови тексту).

6. Використані джерела - 0-1бали (наявність джерел, правильне оформлення посилань. *
можливий також пункт «із власного архіву»).

V.Зразки завдань для самостійної роботи.

1.Оформлення сторінки



2.Оформлення доповіді:

Мережевий етикет: сутність та основні правила

Мережевий етикет або Нетикет - («netiquette»; від англ.network etiquette) – це правила поведінки, спілкування, традицій у мережі Інтернет. Хто встановлює ці правила і навіщо? Адже мережа Інтернет – це ніби всесвіт всездозволеності свободи, і навіщо обмежувати себе певними рамками? Правила Нетикету встановлюють користувачі мережі. Так само, як і в реальному світі, у віртуальному теж повинні бути свої правила етикету. Саме від того, який відсоток користувачів

дотримується правил віртуального

спілкування, залежить зручність



існування в мережі всіх інших.

Єдиного документу, що відображає усі правила мережевого етикету і є стандартом для усіх, досі не існує. Але існують найбільш поширені правила, які повинен знати кожен інтернетівець.

Правило 1. Пам'ятайте, що ви спілкуєтесь з людиною.

Досить часто люди в мережі порушують дане правило, забуваючи, що по ту сторону екрана з ними спілкується жива людина. Не зловживайте тим, що співрозмовник вас не бачить і не дозволяйте собі того, чого б не зробили у звичайному спілкуванні. У віртуальному світі є таке поняття як тролінг, що являє собою провокаційні повідомлення, які пишуться деякими особами (тролями) з метою викликати конфлікт між учасниками спілкування. Тому, заради свого спокою, уникайте конфліктних ситуацій та не провокуйте їх. **Пам'ятайте, що не потрібно робити для інших те, чого не хочете щоб зробили для вас.**



Правило 2. Дотримуйтеся тих самих стандартів поведінки, що і в реальному житті.

У віртуальному світі існує певне відчуття анонімності і в деяких ситуаціях, люди можуть дозволити собі більше, ніж вони дозволяють, спілкуючись у реальному житті. Але, все ж таки, намагайтесь дотримуватись правил спілкування, як в реальному, так і у віртуальному спілкуванні. **Залишайтесь толерантними і пам'ятайте, що Інтернетом користуються і діти.**

Правило 3. Пам'ятайте, що ви знаходитесь у кіберпросторі.

Активне спілкування у Мережі має свої нюанси. Так, спілкуючись в чаті або ж форумі, пам'ятайте, що манери спілкування в різних співтовариствах різні. Якщо один стиль спілкування цілком звичний для одного співтовариства, для іншого він буде абсолютно неприйнятним. Обов'язково, перед тим, як щось коментувати в цілком новій для вас темі, озирніться, вивчіть обстановку – послухайте про що і як говорять там люди, і лише після цього долучайтесь до розмови. **Не варто нав'язувати свої правила і вчити співтовариство, навіть якщо ви впевнені, що всі не праві.**

Правило 4. Поважайте час і можливості інших.

Якщо ви хочете поділитись з усім світом важливою для вас новиною, подумайте, чи всім вона така корисна. Одним з наслідків цього правила є шанобливе ставлення до чужого трафіку. Відправляючи кому-небудь надмірної ваги файл, користуйтеся архіватором. Викладаючи великі зображення, подбайте про те, щоб їх супроводжували невеликі прев'ю (від preview – попередній перегляд зображення, як право, в зменшеному вигляді) із зазначенням розміру файлу. Якщо ви даєте посилання на великий файл, не забувайте вказувати його розмір. **Не слід очікувати миттєвої реакції на повідомлення.**



Правило 5. Зберігайте свій

Ваша репутація в Інтернеті не житті. Навіть якщо здається,

варто ображати інших, створювати конфліктні ситуації, або відповідати на образу образою. Нехай друзі за інтересами та сайтами знають вас, як ввічливу, толерантну та порядну людину.

Публікуючи якусь інформацію, перевірте її достовірність, пишіть грамотно.

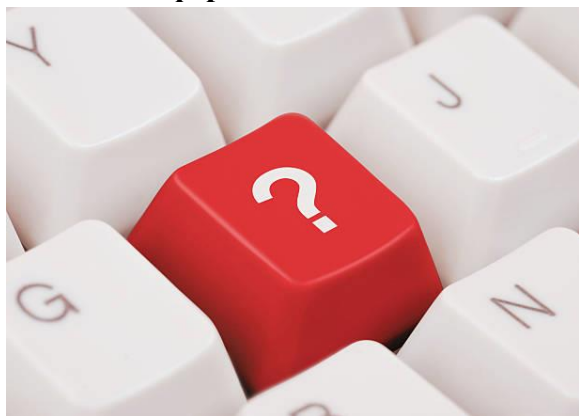
імідж.

менш важлива, ніж у реальному що ніхто в Мережі вас не впізнає, не

Правило 6. Домагайте іншим там, де ви це можете зробити.

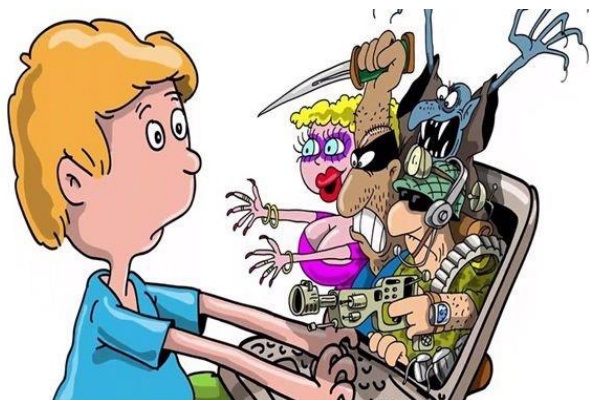
Мережа не є сховищем всіх можливих у світі знань. Зазвичай в Інтернеті з'являється лише та інформація, яка несе вигоду її автору. Досить часто у людей виникають запитання на які в Мережі відповіді немає, тому, якщо ви є компетентні в якомусь питанні і можете на нього відповісти – відповідайте. Якщо ви виявили, що в Інтернеті відсутня інформація про щось, що ви знаєте напевне – обов'язково напишіть про це, ваші знання можуть комусь знадобитись.

Якщо в Мережі вас просять допомогти – допоможіть, можливо хтось колись так само допоможе вам. **Обмінюйтесь досвідом у Мережі, адже сам Інтернет виріс завдяки бажанню людей ділитись інформацією.**



Правило 7. Не створюйте конфлікти та не допускайте їх.

«Словесну війну», яка іноді виникає між декількома учасниками дискусії, ще називають флеймом (від англ. flame — полум'я). Зазвичай, під час таких суперечок істина не народжується і виникає лише дискомфорт серед учасників обговорення. Інтернет не забороняє флейми, вони можуть нести задоволення, як авторам, так і читачам, а ті, хто їх отримує, цілком можуть на них і заслуговувати. Проте, нетикет не заохочує таких дій, які іноді переростають у справжні інформаційні війни. **Краще уникайте образ і не беріть участі у конфліктних обговореннях.**



Правило 8. Поважайте право на приватне листування.

Як і в реальному, так і у віртуальному світі існує право особи на приватне листування, і неповага до цього права – ознака поганих манер. Іноколи у бібліотечній практиці виникають моменти, коли користувачі не виходять зі своїх сторінок у соціальних мережах та електронної пошти, або просять бібліотекаря відкрити їх скриньку і роздрукувати якусь інформацію. Бібліотекаря потрібно обов'язково попередити людину про можливі ризики, показати, як самостійно відкрити скриньку та порадити користувачеві не довіряти нікому свій пароль і вводити його самостійно. **І запам'ятайте ще один момент, який також відносять до даного правила: не поширюйте в Мережі інформацію про себе та інших людей – реальні імена, адреси, телефони, фотографії!**



Правило 9. Пам'ятайте про авторське право.

Ні в якому разі не привласнюйте собі чуже авторство! Представляти скопійовану з Інтернету інформацію, як авторську, не просто нечесно, але й незаконно. Зверніть увагу й на те, що завантажувати і поширювати фото, відео та музику, які захищені авторським правом теж не варто (звісно, якщо попередньо ви не здійснили оплату копійованого матеріалу), адже це прирівнюється до крадіжки. **Бібліотеки, як публічні установи, повинні поширювати серед своїх користувачів знання авторського права.**



Правила 10. Пам'ятайте про безпеку.

Намагайтесь без зайвої потреби не викладати на сторінках Мережі приватну інформацію, щоб не стати жертвою онлайн злочинців. Якщо все-таки така потреба виникла, перед тим, як написати щось про себе, обов'язково перевірте безпечність сайту. Сайт є безпечним в тому випадку, коли його адреса починається з https (Hypertext Transfer Protocol Secure). **У разі виникнення в Інтернеті ситуацій, які порушують безпеку комп'ютера або вашу безпеку особисто (листи з погрозами тощо), повідомте про це компетентну особу.**

Положення нетикету розділяють на три основні категорії:

Психологічні, емоційні	Технічні	Адміністративні
використання звертань: «ти», «ви», смайликів, підтримка або ігнорування новачків тощо	використання певної довжини рядків, обмеження на розмір листів, їх підписи, допустимість написання у верхньому регістрі, допустимість форматування, виділення курсивом, кольором тощо	правила назв [заголовків] тем, правила цитування, допустимість реклами, допустимість флейму, необхідність додержуватися тематики співтовариства

Під порушенням нетикету, які найчастіше виникають в мережі Інтернет, розуміють образи та перехід на особистості, відступ від теми, який робиться зловмисно (офтопик), рекламу, саморекламу у невідповідних місцях. Також, порушенням нетикету вважають наклеп або іншу зловмисну дезінформацію, чи плагіат. Насамперед, щоб уникнути подібних проблем, провайдери послуг Інтернет-зв'язку повинні усвідомлювати, що на відміну від телекомунікаційних операторів та поштових служб, вони надають приватні послуги, так як сервіс Інтернет використовує одночасно велика кількість людей. Саме оператори Інтернет-послуг повинні передбачати можливі способи використання цих послуг користувачами і дбати про безпеку в мережі та дотримання етичних норм.

Для того, щоб усім користувачам Інтернет-мережі було комфортно нею користуватись потрібно усвідомити, що Інтернет – це не «дика» зона, яка не має правил. Самезагальнолюдські цінності впливають на якісне формування змісту ресурсів і послуг цієї зони, і саме від її користувачів залежить, як вони будуть співіснувати в ній, незалежно від національності, культурних

3.Зразок оформлення презентації «Ділові прийоми»

Залежно від асортименту замовлених напоїв на барній стійці або столі розставляють скляний посуд: праворуч - фужери, келихи, чарки для вина, для міцних напоїв, коньячні, лікерні; зліва - чарки для коктейлів (коктейльна, мартіні, Маргарита), склянки - тумблер, олд-фешенд, шот. Скляний посуд беруть із розрахунку: три одиниці скла на одного гостя на барній стійці або столі і дві, - на таці.

Скло ставлять праворуч і ліворуч від робочого місця бармена на відстані 30-40 см від краю столу з боку гостей і 10-15 см від торців столу. Для забезпечення зручності роботи скло встановлюють у 1-2 ряди кожного виду по обидва боки столу, починаючи з вищих предметів і закінчуючи низькими, розташовуючи їх ближче до центру столу.

Праворуч від основного столу бармену ставлять невеликий столик, на якому розташовують підготовлені напої в пляшках із гейзерними пробками, свіжовичавлені соки в глечиках, цитрусові плоди у вазах, соковижималку. Резерв напоїв може перебувати в коробках, розташованих під столами.

Праворуч від бармена розташовують кулер із льодом і щипцями. Ліворуч маленька таця з тисненою паперовою серветкою для подачі гостям приготованих напоїв. Перед барменом стелять полотняну серветку, на якій розташовують барні інструменти: ніж сомельє, барну ложку, барний ніж (з вилочкою на кінці), джиггер у склянці з водою, шейкер для приготування коктейлів, склянку з соломинками.



З боку гостей по кутах столу ставлять квіти, свічник або канделябр зі свічками, запальничку або сірники, цигарки, попільничку, вазочки або креманки з горішками, крекерами, маслинами, оливками, сільничку, лоток з лимоном і дворіжжовою виделкою, стаканчик з коктейльними шпажками, цукерки у відкритій коробці. Іноді з боку гостей ставлять тільки блюда з канале, нарізані й наколоті на шпажки фрукти, цукерки у відкритих коробках і маленькі тістечка на вазі плато.

У центрі столу півколом ставлять напої етикетками до гостей і глечики із соками на закусточних тарілках із полотняними серветками, складеними лотосом.

4.Матеріал для письмового опитування з теми «Співбесіда. Етикетні приписи»

Вас запросили на співбесіду. Пам'ятайте, що в роботодавця є декілька рівноцінних претендентів. Часто справді достатньо бути хорошим фахівцем, щоб отримати бажану роботу. Але це хоча й важливо, але недостатньо. Не менше значення має вміння добре зарекомендувати себе на співбесіді.

Першого разу це важко, але згодом, звичайно, за відповідних задатків, Ви зможете виробити чіткість викладу матеріалу і суджень, гостру реакцію, переконливість, відповідні манери поведінки та інше.

Різновидів співбесід безліч, і до цього треба бути готовим. Співбесіда може бути **телефонною та очною**. Інтерв'юером може бути співробітник кадрового агентства, що представляє інтереси працедавця, або співробітник кадрової служби компанії. Або якийсь

інший співробітник компанії, наприклад, ваш можливий керівник або навіть керівник компанії. У співбесіді можуть брати участь кілька інтерв'юєрів одночасно, але рідко – кілька претендентів. Іноді співбесіди проводить у кілька етапів один і той самий інтерв'юєр. Іноді – різні.

Значення попередньої підготовки. Запам'ятайте: наперед знати, які питання, в якому порядку і які Вам поставлять на співбесіді, неможливо, тому ваші дії та відповіді будуть експромтами. А добрий експромт має бути підготовлений. Проте основний масив питань можна передбачати. Дві третини питань – стандартні. Тому, якщо Ви матимете добрі домашні заготовки, то можливий маневр для експромту буде значно більший. Ми наводимо найтипівіші запитання, що їх ставлять інтерв'юєри.

Загальні питання

1. Якими трьома характеристиками Ви себе охарактеризуєте?
2. Якими трьома характеристиками охарактеризують Вас ваші колеги?
3. Яку потребу Ви задовольняєте, погоджуючись на цю роботу?
4. Якщо Ви зіткнетесь на роботі із серйозними труднощами, якими вони, на Ваш погляд, будуть?
5. Якби у Вас був вибір, чим би зайнялися – розробленням планів і стратегій чи їхньою реалізацією?
6. Розкажіть про три ситуації у Вашому житті, в яких Ви не досягли успіху. Чому?
7. Чи отримували Ви різного роду винагороди за підсумками якогось періоду?
8. Із яких причин Ви звільнили б підлеглого?
9. Якби Вам було необхідно подати про себе позитивний відгук для роботи в компанії, чи могли б Ваші наставники написати такий відгук?
10. Нам усім іноді доводиться, як мовиться, “брехати в порятунок”. Наведіть три приклади з Вашого власного досвіду.
11. Опишіть найкращу і найгіршу людину, з якими Вам доводилося спілкуватись у період навчання (роботи).
12. Якого типу люди найчастіше розчаровують Вас? Чому?
13. Що Вам має надати організація для того, щоб отримати від Вас повну віддачу в роботі?
14. Назвіть три досягнення в своєму житті, якими Ви пишаєтесь найбільше.
15. Назвіть дві особливості свого характеру, які Вам під силу поліпшити.
16. Чи траплялося так, що ваші ідеї і пропозиції активно прийняло і підтримало керівництво?
17. Чому Ви вибрали саме цю професію?
18. Як Ви думаєте, в чому полягають найважливіші якості, яких ця робота потребує від співробітника?
19. Чому Ви прийшли на співбесіду саме в нашу компанію?
20. На Вашу думку, яка структура цієї галузі?
21. На вашу думку, чи витримає наша компанія порівняння з нашими головними конкурентами?
22. Де, на якій посаді Ви бачите себе через п'ять, десять і п'ятнадцять років?

Стресові питання

1. Що саме Ви можете запропонувати нашій компанії? Навіщо нам наймати Вас на роботу?
2. З якими компаніями Ви ще розмовляли? І наскільки успішно?
3. Якщо Вам зроблено ділову пропозицію, то як Ви будете вирішувати: прийняти її чи відмовитися від неї?

4. Як Ви реагуєте на роботу в ситуаціях, коли на Вас “тиснуть”? Наведіть зі своєї практики три приклади роботи “під тиском”.
5. Чи траплялись у Вашому житті конфліктні ситуації між Вами і вашими колегами?
6. Ваша філософія менеджменту?
7. Хто такий сучасний менеджер у Вашому розумінні?
8. Якої зарплати, на Вашу думку ви заслуговуєте? Чому?
9. Чи виникає у Вас бажання дізнатися більше про сферу Вашого бізнесу?
10. Скільки часу Вам потрібно буде для того, щоби ваш внесок у розвиток компанії став помітним?
11. Як довго Ви плануєте працювати в нашій компанії?
12. Чи траплялось у вашому житті так, що при виникненні конфліктної ситуації з колегами Вам доводилося залучати третю сторону для розв’язання конфлікту?
13. Опишіть, у чому полягає суть успіху для Вас.
14. Яку книгу Ви прочитали протягом останнього часу?
15. Опишіть себе як особу.

Спеціально підготуйтеся до обговорення питання про оплату праці.

Але підготовка до можливих запитань – це ще не вся підготовка до співбесіди. Є низка важливих аспектів, на які необхідно звернути увагу. Зупинимось на них детальніше. Постарайтесь якомога більше дізнатися про організацію, в яку йдете, і про можливу роботу. Майте при собі примірник резюме, а також копії дипломів, свідоцтв та інших документів, що підтверджують вашу кваліфікацію. Точно знайте місце розташування організації і розрахуйте час на дорогу, щоб не запізнюватися.

В одязі дотримуйтеся ділового стилю. Не забудьте про такі деталі, як одяг, аксесуари, зачіска. В одязі слід звертати особливу увагу на силует. "Високостатусним" вважається той силует, що наближений до **витягнутого прямокутника** з підкресленими кутами, а "низькостатусним" – **силует**, що наближається до **кулі**. У ситуаціях неформального спілкування існує зворотна тенденція.

5. Підготовка до дискусії «Як вітати колегу»

ЯК ОФОРМИТИ ПРЕЗЕНТ



Як тільки ви переступили поріг і витягли **саморобку**, приятель або керівник вже розуміє, з яким настроєм ви прийшли. Припускаєте, що гарне враження може зіпсувати тільки ваш похмурий

вигляд? Це помилкова думка: будь-який продукт у непоказному пакуванні – вагома причина, щоб наступного разу вас більше не запросили. Обов'язково підберіть розкішну обгортку! Вона повинна бути в ідеальному стані, без розривів, плям і нерівних країв.

Якщо вам хочеться вразити всіх своєю креативністю, дарувати золотий ланцюжок у туалетному папері або іграшковому унітазі можна в одному випадку: якщо на заході будуть суто близькі друзі з аналогічним почуттям гумору.

Перш ніж підібрати пакувальні матеріали, бажано звернути увагу на деякі нюанси:

1. кому призначений подарунок: жінці, чоловікові, дівчині, підлітку або дитині;
2. враховувати вік, особливості характеру;
3. які у вас відносини: ділові, родинні, дружні, просто зрідка спілкуєтесь;
4. тематика урочистості: іменини, офіційна зустріч, весілля, хрестини, Новий рік тощо.

Виходячи з цього, потрібно підібрати оптимальний відтінок обгортки. Рожева коробка поставить людину в незручне становище. Чорний згорток виглядає стильно, але для недовірливої і забобної людини може стати неприємним сюрпризом. Людям, які пережили якусь горе, цей колір мимоволі нагадає про минулі біди. Діловому партнерові сподобається однотонна дрібниця без глянцевої та зайвого блиску.

ЯК ПРАВИЛЬНО ДАРУВАТИ ПОДАРУНКИ



Якщо ви не вмієте урочисто підносити сувенір, настав час навчитися цього. Спочатку потрібно зрозуміти, що презент – це не хабар або конкурс «хто принесе подарунок», а звичайний знак поваги хорошій людині. Перш ніж віддати подарунок, треба виголосити вітальну промову, не відводячи очей від іменинника. Говорити треба повільно, виразно, щиро і з посмішкою.

Секрети ідеального гостя:

1. На вході дарують тільки квіти, а основний дар віддають у загальному залі, не ховаючись від присутніх.

2. Згорток передають особисто господарю веселоців. При необхідності, можна передати сувенір через спільного друга, але обов'язково докласти листівку і записку, в якій слід вибачитися за свою відсутність. Бажано описати реальну і вагому причину.
3. Незважаючи на деякі забобони, за етикетом презент потрібно вручати у день заходу або напередодні, але не після його проведення.
4. Громадянину зі Сходу слід віддавати красиву коробку обома руками.
5. Вручаючи гроші, не треба радити, на що їх можна витратити, це виглядає неетично.
6. На корпоративних вечірках, **коли потрібно піднести дарунок кільком колегам, прийнято спочатку уважити старшого «за званням» і дівчат.**

Уважити ділових партнерів краще особисто і трохи раніше, ніж це зроблять інші обдаровувачі. Це єдиний спосіб домогтися, щоб вас не просто запам'ятали, але й гідно оцінили. Якщо не виходить прийти, можна відправити презент з кур'єром, але обов'язково вказати своє ім'я та прізвище. Посаду і компанію, де ви працюєте, краще прописати дрібним шрифтом.

ЯК ПРАВИЛЬНО ПРИЙМАТИ ПОДАРУНКИ



Щоб побудувати хороші стосунки зі знайомими або зміцнити вже наявні, потрібно вміти приймати подарунки. Побачивши красиву або довгоочікувану річ, не варто виривати її з рук обдаровувача. Приспішувати людину, роблячи вигляд, що дуже не терпиться розірвати пакувальний папір, - верх нетактовності. Після привітання бажано зробити невелику паузу, щоб приятель зібрався з думками і виголосив вітальні слова. Після - почекати, поки він простягне сувенір.

Якщо своєю присутністю вас уважив японець, виріб треба брати обома руками, якщо ж араб – тільки правою. Друзям з Сінгапуру, Китаю або Гонконгу необхідно кілька разів відмовити, а після прийняти упаковку та подякувати. Якщо обдаровувачів кілька, то висловити свою вдячність потрібно кожному.

У НАШІЙ КРАЇНІ ПРИЙНЯТО РОЗПАКОВУВАТИ ПОДАРУНКИ ВІДРАЗУ, ЩОБ ГІСТЬ МІГ ПОБАЧИТИ ВАШУ РЕАКЦІЮ.

Сподобався вміст згортка чи ні – не настільки важливо. За етикетом показувати свій захват потрібно однаково, незалежно від того, чи знайшли ви під упаковкою дорогу річ або ж звичайну листівку. Якщо присутні побачать, що іменинник не звертає уваги на гостя з «дешевим презентом», ця зустріч може виявитися останньою, наступного разу до вас ніхто не прийде. Непотрібно проявляти свої емоції і занадто бурхливо, щоб не уславитися нещирою людиною. Краще вести себе скромно, тактовно і вкрай делікатно і приймати гостинці з повагою.

Не поспішайте розпаковувати подарунковий пакунок! Намагайтеся не порвати пакувальний папір і не зіпсувати інші прикраси. Проте отримавши коробочку від японця або китайця, доведеться стримати свою цікавість і розгорнути її після гуляння. Порівнювати вироби вкрай небажано: кожен з присутніх повинен бути впевнений, що його дар дійсно сподобався господарю урочистого вечора.

Якщо вам здалося, що в згортку занадто дорогий виріб, або таке підношення вас чимось зобов'язує, ви маєте повне право від нього відмовитися. І обов'язково озвучити причину такої поведінки і її аргументувати, і навіть після умовлянь не змінювати свого рішення.

ЩО РОБИТИ З ПОДАРУНКАМИ НА СВЯТІ

1. Жінка зобов'язана поставити квіти у вазу з водою. Покласти їх на столик хоча б на кілька хвилин – знак неповаги до поздравителя. Щоб не витратити час і змушувати нікого чекати в коридорі, краще все підготувати завчасно.
2. Цукерки, горілка, сигарети та солодощі пропонуються всім гостям, але, якщо кошик з ласощами приніс іноземець, її треба залишити для себе, інакше гість образиться.
3. Подарунки не ховають, а ставлять на чільне місце. Щоб всі гості залишилися задоволені, краще не виставляти предмети на книжкові полиці, а заздалегідь поставити невеликий стіл, накривши розкішною скатертиною. Ось чому так важливо розпаковувати гостинці акуратно: на святковій підставці не повинно бути розірваного паперу й інших залишків пакувальних матеріалів! Коробочки зобов'язані виглядати презентабельно і до, і після вручення.
4. Якщо ви отримали презент від партнерів вашого керівника, за етикетом потрібно повідомити про це начальству.



Щоб привітати своїх знайомих і зробити свято яскравішим і приємнішим, можна віддячити гостям, роздаючи кожному невеличкі гостинці – бонбоньєрки. Це маленький мішечок або коробочка, в яку найчастіше кладуть невеликий сувенір або 5 шоколадних цукерок. Чому така кількість ласощів? Саме п'ять побажань вважаються найбільш важливими для людини: **здоров'я, щастя, добробут, довголіття і родючість.**

Подарунковий етикет дозволяє пропонувати бонбоньєрки в будь-який час:

- після вручення пакета;
- під кінець гуляння;
- коли друзі починають збиратися додому;
- поставити на святковий стіл із правої сторони тарілки;
- виділити в кімнаті невеликий куточок, а коробочки оформити у вигляді торта, тістечок або інших солодоців.

Частування можна зробити загальними, але краще створити іменні, написавши невелике побажання.



5. Дискусія «КВІТКОВИЙ ЕТИКЕТ»



Квіти часто розглядаються як універсальний подарунок. Вони є доречними на першому побаченні, випускному, урочистій події, весіллі, похоронах, дні народженні та як вибачення або

ж як в рекламі “замість 1000 слів”. Перше, що треба пам'ятати, вибираючи квіти в подарунок, - їх потрібно підносити зрізаними. Квіти в горщиках можна дарувати тільки найближчим родича або літнім людям, які трепетно ставляться до кімнатних рослин.

Мода на оформлення квітів змінюється точно також як і будь-яка інша мода. У нинішньому сезоні модні невеликі строкаті круглі букети. У них, як правило, дуже важко порахувати кількість квіток, тим більше, що часто до складу букета додаються трави, колоски, зелені гілочки .

Але, яким би не був букет, довгі в ньому стебла або короткі, буде він строкатим або однотонним, - якщо в ньому менше 12 квіток (за умови, що вони не зовсім крихітні, як, скажімо проліски), в українському варіанті їх повинна бути непарна кількість. Правило це або марновірство - неважливо, але якщо вже у нас такий звичай прийнятий, його необхідно поважати.

На жаль, в деяких випадках навіть дуже красиві квіти можуть бути непридатні в якості подарунка. Все залежить від значення, яке в собі несе кожна квітка. "Чорна троянда - емблема печалі, червона троянда - емблема кохання" - це те, що на слуху у всіх. А біла або рожева? Знаючий і тактовна людина завжди подумає про те, які квіти він підносить.

У всьому, що стосується бізнесу, квітковий етикет відіграє важливе значення. Тут головне — знати, які квіти слід дарувати, а які іноді можна розцінити як грубий подарунок.



Для Британії та Північної Америки подарувати 12 червоних троянд на День всіх закоханих — це прояв почуттів, романтики та любові до своєї половинки. Та коли подарувати такий букет

бізнес партнеру чи прийти в гості до когось і вручити господині дому, то її чоловік дивно на вас подивиться, як і партнер по бізнесу.

Квіти, не є особливо поширеним діловим подарунком, але вони майже завжди є доцільними, коли приїжджають на бізнес-переговори в іншу країну чи зустрічають ділового партнера, коли запрошують на вечерю додому чи в ресторан.

Квітами прикрашають будь-які важливі зустрічі в офісах.

Слід пам'ятати про **колір**, тому що у деяких країнах певні кольори пов'язані з жалобою . У Бразилії це чорний і фіолетовий. У Великобританії це білі лілії, в Угорщині — троянди, лілії та хризантеми. В Японії лілія, квітка лотоса та камелії — це похоронні квіти, а в Латвії — червоні троянди.

Японці, по суті, мають цілу мову, що базується навколо квітів, називається **ханакотоба** (Hanakotoba), тому уважно вивчіть її, перш ніж дарувати комусь букет. Наприклад, червона камелія та синя незабудка означають любов, тому тримайтеся подалі від цих квітів у діловому контексті. А цвіт вишні символізує доброту та лагідність, лаванда — вірність.

Що стосується України, то квіти повинні бути представлені лише в непарній кількості, оскільки це означає радість. У нашій забобонній країні, слід уникати парної кількості квітів, надлишку жовтих кольорів, як символу розлуки і розбитого серця та червоних гвоздик — жалобна квітка.

Багато європейських країн також дотримуються традицій непарної кількості квітів, крім 13, адже це вважається нещасливим числом. У деяких країнах, як, наприклад, у Франції та Вірменії, для радісних випадків прийнято дарувати парну кількість квітів, а непарне число — означає сум. Тоді як у Таїланді та Китаї непарні числа, як правило, є щасливими, а парна кількість є зловісною, особливо це стосується числа 4, в Японії слово “4” означає “смерть”.

Якщо, наприклад, ви в Італії вирішили піти в гості, то ні в якому разі не даруйте гортензії та лаванду, оскільки вони символізують холод, непривітність, байдужість. В такому разі соняшники — безпрограшний варіант, оскільки вони означають щастя.

У мусульманських країнах (крім Єгипту, де квіти не є доречним подарунком), вручайте букет обома руками або правою рукою, ніколи лівою. Якщо у вас виникають сумніви щодо дарувати букет жінці-партнеру для налагодження ділових стосунків і ви чоловік, то доречно сказати, що вони від вашої дружини або від колег-жінок. Після того, як ви вирішили принести квіти, слід врахувати те, щоб вони не були занадто ароматними, тому що у когось може бути алергія. Подача теж дуже важлива, обов'язково переконайтеся, що ваші квіти гарно упаковані.

Отже, квіти є завжди доречним подарунком, головне — знати, що означає та чи інша квітка у різних країнах.



Ікебана — традиційне японське мистецтво створення композицій з живих квітів та рослин. З японської ікебана — “живі квіти”. Ікебана це ціла філософія, де зрізані квіти не руйнують природу, як вважають на заході, а навпаки — це продовження життя тільки в іншій формі.

7.Зразок залікового завдання

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Міжфакультетська дисципліна

Форма навчання денна

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр

Навчальна дисципліна: Діловий етикет

ЗАЛІКОВЕ ЗАВДАННЯ № ...

1. Організація ділового прийому. Правила підготування запрошень та прийому гостей. (30 б.)
2. Порівняльна характеристика ділового етикету України і країн Заходу. (30б.)

Затверджено на засіданні кафедри українознавства

Протокол № 3 від 30.10.2023 р.

В.о.зав. кафедри

доц.Аксьонова Н.В.

Викладач

доц. Мариняк Р.С.