

**Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника
Філософський факультет
Кафедра філософії та соціології**

Радченко О.Б.

**МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КУРСУ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»
ДЛЯ СТУДЕНТІВ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «ПРАВознавство»**

Зміст

- 1. Навчальна програма курсу 2**
- 2. Зв'язок навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» з правознавчими проблемами 11**
- 3. Критерії оцінювання 11**
- 4. Перелік питань до контрольної роботи з курсу «Етика ділового спілкування» 12**
- 5. Перелік індивідуальних завдань курсу 15**
- 6. Варіанти тестових завдань з курсу «Етика ділового спілкування» 17**

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

дисципліни «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ» для студентів спеціальності «Правознавство» ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Етика ділового спілкування» має важливе науково-практичне значення. Передбачається, що основи орієнтування в моральних засадах ділового спілкування необхідні як для подальшого теоретичного вдосконалення рівня студентів, так і для особистісного самовдосконалення.

Підготовка в сфері аналізу, моральної оцінки, врахування особливостей і практичної сторони застосування етики ділового спілкування цінностей людини очікується суспільством від кожного дипломованого спеціаліста, незалежно від різновидностей трудового посту, який він буде займати після закінчення університету.

Знання сутності етичних основ етика ділового спілкування, орієнтування у психологічних аспектах ділових взаємин, володіння різними видами та формами ділових взаємозв'язків, основи конфліктології та гармонізації на засадах загальнолюдських цінностей мають істотне методичне і практичне значення, даючи змогу кваліфікованому спеціалісту враховувати їх у процесі професійної діяльності.

Послідовність і зміст тем, визначених навчально-тематичним планом, забезпечують логічно впорядковане вивчення дисципліни. Питання теорії і спрямованість дисципліни розкриваються на лекційних заняттях та закріплюються на семінарах.

При вивченні дисципліни істотне значення має самостійна робота студентів. Це пов'язано з необхідністю поглиблення і закріплення знань з питань, що вивчаються, з метою застосування здобутих знань у практичній діяльності.

1. ЦІЛІ І ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ, ЇЇ МІСЦЕ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

1.1. ОСНОВНА МЕТА ВИКЛАДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ - формування у студентів системи знань, вмінь та навичок про моральні засади ділового спілкування для формування високопрофесіоналізму та належних моральних якостей.

1.2. ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

У результаті вивчення дисципліни студенти **повинні:**

Знати:

- предмет та основні завдання етики ділового спілкування на сучасному етапі розвитку;
- зв'язок етики ділового спілкування з іншими галузями науки;
- особливості ділової поведінки на засадах етики (зокрема, гуманізму, інтелектуально-творчого підходу та толерантності, відповідальності);
- основні поняття, ідеї, теорії щодо моральних засад ділового спілкування та формування якісного рівня ділових взаємин;
- основні психологічні особливості ділового партнера та відповідні оптимальні способи взаємодії з ним;
- способи, механізми впливу на ділового партнера;
- основні форми індивідуальної, колективної трудової взаємодії на засадах суб'єкт-суб'єктності;
- національні особливості етики ділового спілкування;
- основи ділового етикету.

Вміти:

- вільно володіти понятійно-категоріальним апаратом та методологією етики ділового спілкування;

- аналізувати різні ціннісні системи та погляди з позиції об'єктивності і толерантності у контексті ділового спілкування;
- застосовувати одержані знання у професійній діяльності;
- орієнтуватися у психічному типі ділового партнера;
- ефективно застосовувати різні форми ділового спілкування;
- якісно сформулювати та підтримувати імідж (власний та організації);
- вміти виокремлювати основне та дотримуватись цієї позиції з урахуванням інтересів другої сторони;
- працювати з діловими паперами;
- працювати над постійним вдосконаленням моральної сторони ділового спілкування.

1.3. МЕТА ПРОВЕДЕННЯ ЛЕКЦІЙ:

- розкрити сутність основних понять та категорій етики ділового спілкування , проаналізувати основні напрями, ідеї її сучасного розвитку;
- висвітлити психологічний та гуманістичний аспекти етики ділового спілкування ;
- виявити характерні національні риси етики ділового спілкування в Україні у співставленні за світовими надбаннями;
- проаналізувати провідні форми ділового спілкування та шляхи їх застосування;
- окреслити актуальні проблеми сучасності в етиці ділового спілкування та шляхи їх вирішення;
- створити інформаційні умови для подальшої самостійної роботи студентів як майбутніх спеціалістів в сферах особистісного самовдосконалення та професійної діяльності.

1.4. ЗАВДАННЯ ПРОВЕДЕННЯ ЛЕКЦІЙ

У результаті проведення лекцій студенти **повинні:**

Знати:

- предмет та основні завдання етики ділового спілкування;
- понятійно-категоріальний апарат етики ділового спілкування ;
- основні поняття, ідеї, теорії щодо моральних засад ділового спілкування та формування якісного рівня ділових взаємин;
- основні психологічні особливості ділового партнера та відповідні оптимальні способи взаємодії з ним;
- особливості ділової поведінки на засадах етики (зокрема, гуманізму, інтелектуально-творчого підходу та толерантності, відповідальності);
- національні особливості етики ділового спілкування

Вміти:

- вільно володіти понятійно-категоріальним апаратом та методологією етики ділового спілкування;
- аналізувати різні ціннісні системи та погляди з позиції об'єктивності і толерантності у контексті ділового спілкування;
- застосовувати одержані знання у професійній діяльності;
- орієнтуватися у психічному типі ділового партнера;
- застосовувати навички рефлексії власної майбутньої професійної діяльності у ціннісно-смісловому її аспекті.

1.5. МЕТА ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ, ЛАБОРАТОРНИХ) ЗАНЯТЬ:

- формування конкретних і науково впорядкованих уявлень про моральні засади, типологію форм ділових взаємин;
- формування системи наукових понять, які характеризують специфічні аспекти етики ділового спілкування;
- розкриття сутності феноменів, які пов'язані з етикою ділового спілкування ;

- вміти поєднувати теорію з практикою.

1.6. ЗАВДАННЯ ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ), ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ.

У результаті проведення практичних (семінарських) занять студенти повинні:

Знати:

- основні поняття, ідеї, теорії щодо моральних засад ділового спілкування та формування якісного рівня ділових взаємин;
- основні психологічні особливості ділового партнера та відповідні оптимальні способи взаємодії з ним;
- особливості ділової поведінки на засадах етики (зокрема, гуманізму, інтелектуально-творчого підходу та толерантності, відповідальності);
- національні особливості етики ділового спілкування особливості генези основних ціннісних уявлень в історії філософії;
- проектувати різні ціннісно-ділові ситуації та знаходити оптимальні шляхи їх розв'язання.

Вміти:

- оперувати понятійно-категоріальним апаратом етики ділового спілкування для вирішення практичних завдань;
- ефективно застосовувати різні форми ділового спілкування;
- вміти виокремлювати стратегічні та тактичні позиції, дотримуватись власної стратегії з урахуванням інтересів другої сторони;
- якісно сформуванати та підтримувати імідж (власний та організації);
- працювати над постійним вдосконаленням моральної сторони ділового спілкування.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН вивчення дисципліни «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

№	Назва теми
Тема 1.	Етика як наука. Сучасна культура спілкування та ділова етика Взаєморозуміння та взаємодія в етиці ділового спілкування
Тема 2.	Психологічні основи ділового спілкування.
Тема 3.	Способи впливу на ділового партнера у діловому спілкуванні
Тема 4.	Засоби ділового спілкування
Тема 5	Індивідуальні форми ділового спілкування. Етико-психологічні особливості публічних виступів.
Тема 6.	Колективні форми ділового спілкування
Тема 7	Основи конфліктології
Тема 8 (9)	Стандартні етикетні ситуації у діловому спілкуванні. Національні особливості етики ділового спілкування

3. ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ

до вивчення дисципліни «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Тема 1. Етика як наука. Сучасна культура спілкування та ділова етика

Мета. З'ясувати зміст і обсяг понять «культура спілкування», «етика ділового спілкування» на сучасному етапі розвитку філософських знань.

Зміст. Мораль, моральність, етика. Основні категорії етики.

Особливості спілкування загалом та ділового спілкування у сучасному світі. Культура спілкування та діловий етикет. Професійний та особистісний аспекти розвитку людини у діловому спілкуванні. Етика ділового спілкування як запорука успіху бізнесу.

Етика ділового спілкування як філософська дисципліна. Об'єкт, предмет, завдання курсу «етика ділового спілкування», взаємозв'язок з іншими науками. Види сучасної ділової етики. Проблема суб'єкт-суб'єктності.

Взаємодія. Взаєморозуміння та його рівні. Мораль та особистісний вплив.

Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні

Етика як наука. Сучасна культура спілкування та ділова етика. Взаєморозуміння та взаємодія в етиці ділового спілкування

Психологічні основи ділового спілкування.

Способи впливу на ділового партнера у діловому спілкуванні

Засоби ділового спілкування

Індивідуальні форми ділового спілкування. Етико-психологічні особливості публічних виступів.

Коллективні форми ділового спілкування

Основи конфліктології

Стандартні етикетні ситуації у діловому спілкуванні. Національні особливості етики ділового спілкування

Тема 2. Психологічні основи ділового спілкування. Взаєморозуміння та взаємодія в етиці ділового спілкування

Мета. Розкрити взаємозв'язок психічних особливостей людини з її моральними основами ділового спілкування.

Зміст. Об'єктивність оцінки ділового партнера: психологічний аспект. Настанови, стереотипи. Типи темпераменту у діловому спілкуванні. Психологічні особливості контактності партнерів: типи людей “черпахи”, “хамелеони”, “леви”, “дикообрази”, “безколірні”. Класифікація партнерів за характером пізнавальної діяльності: вплив на процес ділового спілкування. Бар'єри ділового спілкування: стереотипи, упередженість, гало-ефект, спрощення, негативний досвід спілкування. Шляхи їх подолання.

Тема 3. Способи впливу на ділового партнера у діловому спілкуванні

Мета. Розкрити сутність, особливості способів впливу на ділових партнерів у діловому спілкуванні. Дати загальну характеристику вербальним та невербальним засобам ділового спілкування.

Зміст. Способи покращення контакту з діловим партнером. Способи впливу на людей під час спілкування: переконання, навіювання, психічне зараження, наслідування, маніпулювання, актуалізація. Маніпулювання та актуалізація у сучасному діловому спілкуванні. Стилі спілкування. Характеристика основних стилів спілкування: авторитарного, демократичного, анархічного. Стратегії та тактики спілкування

Тема 4. Засоби ділового спілкування

Мета. Розкрити суть, особливості застосування вербального і невербального ділового спілкування.

Зміст. Вербальне спілкування: культура слухання і культура говоріння. Ефективність, переконуючий вплив особистості. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Мова як засіб спілкування.

Невербальне спілкування. Кінесика, проксемика.

Тема 5. Індивідуальні форми ділового спілкування. Етико-психологічні особливості публічних виступів.

Мета: Розкрити суть, особливості застосування індивідуальних форм ділового спілкування. Розкрити етико-психологічні особливості публічних виступів. Сутність ділової бесіди як форми ділового спілкування та особливості процесу підготовки до ділової бесіди. Аналіз етапів ділової бесіди.

Індивідуальна бесіда та принципи її проведення. Вміння формулювати та висловлювати думку; вміння слухати Основні види запитань у діловій бесіді: закриті (подвійно закриті) питання, відкриті, переломні, риторичні питання, питання для обдумування, Умови їх ефективного застосування.

Особливості ділової розмови по телефону. Особливості публічний виступів.

Які особливості публічного виступу? У чому полягає особистісний вплив промовця на характер спілкування? Проаналізуйте ораторське мистецтво промовця як умову переконання. Охарактеризуйте підготовку до публічного виступу. У чому особливості спілкування лектора з аудиторією? Проаналізуйте презентацію як форму виступу перед аудиторією. Охарактеризуйте зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу.

Тема 6. Колективні форми ділового спілкування

Мета. Розкрити суть, особливості застосування колективних форм ділового спілкування.

Зміст. Форми колективного обговорення і вирішення проблем: загальна характеристика, умови застосування Правила ведення ефективної дискусії, диспуту, полеміки. «Мозковий штурм»: 1) генерація ідей, 2) вибір 1 ідеї, її всебічний розгляд, впровадження. Діловий прийом як форма ділового спілкування: денні («бокал вина», «бокал шампанського», ланч) та вечірні прийоми (коктейль, фуршет, презентація, обід, вечеря) .

Ділові переговори. Два підходи до переговорів та основні стратегії переговорного процесу. Особливості підготовчого етапу переговорів (попередній аналіз ситуації, пошук партнера; підготовка концепції та сценарію переговорів). Сутність організаційної підготовки переговорів. Структура процесу переговорів. Підготовчий, основний етапи. Аргументація як найважливіша фаза переговорів: етико-психологічні особливості, основні типи питань. Контраргументація. Завершальний етап.

Тема 7. Основи конфліктології

Мета. Окреслити основи конфліктології у трудовій сфері.

Зміст. Основи конфліктології. Етапи конфлікту та шляхи профілактики та розв'язання.

Тема 8 . Стандартні етикетні ситуації у діловому спілкуванні

Мета. Проаналізувати основні етикетні ситуації у діловому спілкуванні.

Зміст. Етикет: визначення поняття, генеза проблеми. Правила вітання, звернення, прощання. Норми знайомства. Етикет вручення і отримання подарунків, сувенірів. Візитні картки. Мовленнєвий етикет, вітання, звернення, привертання уваги, прощання, діловий подарунок. Гендерна проблематика крізь призму ділового спілкування. Норми здорового способу життя як складова ділових відносин. Уміння володіння собою. Звички, поведінка, характер.

Тема 9 . Національні особливості етики ділового спілкування

Мета. Розкрити національні особливості етики ділового спілкування

Зміст. Національні особливості етики ділового спілкування. Національні особливості ділового етикету: ближнє зарубіжжя, дальнє зарубіжжя. Кінетика, проксеміка. Символи суверенітету країни. Особливості офіційних та неофіційних форм ділового спілкування.

4. Питання до заліку, для самоконтролю студентів

1. Поняття етика, мораль, моральність. Етика як наука.
2. Добро і зло як основні категорії етики.
3. Сенс життя
4. Свобода і відповідальність
5. Гідність і справедливість як етичні категорії
6. Професійна етика: загальне і особливе. Професійна культура і професійна мораль
7. Вкажіть види сучасної ділової етики, дайте їх загальну характеристику
8. Сутність і функціональна заданість спілкування.
9. Проблема спілкування у сучасному гуманітарному знанні.
10. Ділове спілкування: його особливості. Основні морально-етичні принципи ділового спілкування.
11. Предмет та завдання курсу “Етика ділового спілкування”
12. Взаємозв’язок етика ділового спілкування з іншими науками.
13. Психологічні основи ділового спілкування: загальна характеристика
14. Експектація та емпатія як механізми формування позитивного ставлення ділових партнерів.
15. Інтровертність та екстравертність у контексті ділового спілкування.
16. Тип темпераменту: вплив на процес ділового спілкування
17. Психологічні особливості контактності партнерів: типи людей “черепахи”, “хамелеони”, “леви”, “дикобрази”, “безколірні”.
18. Класифікація партнерів за характером пізнавальної діяльності: вплив на процес ділового спілкування.
19. Способи впливу на людей під час спілкування
20. Стилі спілкування Характеристика основних стилів спілкування: авторитарного, демократичного (ліберального), анархічного.
21. Стратегії та тактики спілкування. Які моральні засади ефективної стратегії спілкування Ви знаєте?
22. Які основні ознаки ефективних стратегій спілкування?
23. Маніпулювання та актуалізація. Маніпуляція та шляхи її знешкодження
24. Засоби ділового спілкування
25. Які Ви знаєте правила невербального спілкування?
26. Кінесика і проксемика у контексті ділового спілкування.
27. Фази ділового спілкування, правила їх здійснення.
28. Вербальні засоби обміну інформацією у діловому спілкуванні: особливості, аналіз.
29. Ділова бесіда як запорука успіху
30. Розкрийте сутність ділової бесіди як форми ділового спілкування та особливості процесу підготовки до ділової бесіди
31. Охарактеризуйте 5 етапів ділової бесіди.
32. Проаналізуйте основні види запитань у діловій бесіді. Вкажіть умови їх ефективного застосування
33. Вкажіть особливості індивідуальної та групової ділової бесіди.
34. У чому особливості індивідуальної бесіди керівника з підлеглим?
35. Охарактеризуйте основні особливості форм колективного обговорення ділових проблем та їх співвідношення.
36. Різновиди критики. Реакція на критику у ДС.
37. Ділова розмова по телефону: загальна характеристика; правила проведення вхідних і вихідних дзвінків.
38. Ділові переговори: загальна характеристика. Попередній аналіз ситуації, пошук партнера.
39. Проаналізуйте структуру процесу переговорів.
40. Ділові переговори: підготовка концепції і сценарію.
41. Ділові переговори: морально-психологічна підготовка членів робочої групи до переговорів.

42. Аргументація як найважливіша фаза переговорів: етико-психологічні особливості, основні типи питань
43. Які є бар'єри взаєморозуміння? Вкажіть шляхи їх подолання.
44. Ділові переговори: організаційна підготовка, організація зустрічі делегації ділових партнерів і процесу переговорів.
45. Імідж ділової людини.
46. Поняття про корпоративний імідж.
47. Ефективність ділового мовлення
48. Бар'єри ділового спілкування: стереотипи, упередженість, гало-ефект, спрощення, негативний досвід спілкування. Шляхи їх подолання.
49. Етикет у взаєминах з клієнтами і партнерами.
50. Етикет привітань, рекомендацій, знайомств.
51. Етикет за столом.
52. Етикет: подарунки і сувеніри.
53. Етикет візитних карток.
54. Правила вітання, звернення, прощання. Норми знайомства.
55. Одяг, аксесуари ділової людини. Як впливає культура зовнішнього вигляду: одяг, зачіска, постава, хода, макіяж, парфуми, прикраси, – на ефективність ділового спілкування?
56. Національні особливості ділового етикету. Символи суверенітету країни.
57. Які особливості наради та зборів як форм прийняття колективного рішення?
58. Способи покращення контакту з діловим партнером.
59. Норми здорового способу життя як складова ділових відносин.
60. Проаналізуйте основні етапи дискусії та їх особливості.
61. Невербальні засоби обміну інформацією у діловому спілкуванні: особливості, аналіз.
62. Особисте резюме.
63. Етика та етикет у взаєминах з колегами по роботі.
64. Які особливості, умови застосування «мозкового штурму»?
65. Характеристика груп ознак невербального зв'язку.
66. Уміння володіння собою. Звички, поведінка, характер
67. Як співвідносяться дискусія, диспут, полеміка?
68. Взаємодія ділових партнерів: ефективність, ступінь якості взаємодії.
69. Форми ділового спілкування: загальна характеристика, доцільність застосування.
70. Візитні картки.
71. Які особливості публічного виступу? У чому полягає особистісний вплив промовця на характер спілкування?
72. Культура ділового спілкування та діловий етикет.
73. Контраргументація. Правила ведення ефективної дискусії, суперечки.
74. Які правила поведінки у колективі Ви вважаєте найбільш доречними?
75. Проаналізуйте ораторське мистецтво промовця як умову переконання.
76. Проблема орієнтації у психологічному типі співрозмовника.
77. Конфлікт: профілактика, способи вирішення конфліктних ситуацій (поступка, ігнорування).
78. Охарактеризуйте підготовку до публічного виступу. У чому особливості спілкування лектора з аудиторією?
79. Об'єктивність оцінки ділового партнера: психологічний аспект. Настанови, стереотипи.
- 80.** Як Ви розумієте, що культура – олюднення людини?
81. Охарактеризуйте національні особливості ділового етикету.
82. Проаналізуйте презентацію як форму виступу перед аудиторією.
83. Які типові порушення етикету Вам доводилося спостерігати у повсякденній і діловій поведінці людей?
84. Бар'єри у діловому спілкуванні та шляхи їх подолання.
85. Охарактеризуйте зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу.
86. Прийоми актуалізації позитивних емоцій

87. Вплив особистих якостей комунікатора на результативність ділового спілкування
88. Гендерна проблематика кризь призму ділового спілкування.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник К.: Знання, 2007.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческой судьбы / Пер. с англ.- М., 1998.
3. Василевська Т.Е. наукові роботи з етики управління
4. Гах Й. М Етика ділового спілкування К.: Центр навчальної літератури, 2005
5. Доронина М.С. Культура общения деловых партнеров: уч. пос. – Х.: ИД «ИНЖЕК», 2003. – 192 с.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник К.: Центр навчальної літератури, 2005
7. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей.- М., 1990.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посібник Суми: ВТД «Університетська книга»; К.: Видавн. дім «Княгиня Ольга», 2005.
9. Ларіонова В. К. Історія етичних учень: Посіб. – Івано-Франківськ: Гостинець, 2004. – 192с.
10. Малахов В. А. Етика спілкування : Навч. посібник. – К.: Либідь, 2006. – 400 с.
11. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій.- К., 2001.
12. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: : Навч.посібник. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
13. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли людей по их жестам.- Новгород, 1992.
14. Томан І. Мистецтво говорити. – К., 1996. – 267 с.
15. Томан І. Як удосконалювати самого себе. – К., 1989. – 289 с.
16. Философский энциклопедический словарь.- М., 2000.
17. Фромм Э. Психоанализ и этика. – М., 1998.
18. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування К.: Лібра, 2003
19. Шостром Е. Анти-Карнегі

Додаткова література

20. Афанасьева І. Діловий етикет.- К., 2003.
21. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування.- К., 2000.
22. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров.- М., 1996.
23. Бутенко Л. В. Мовлення ділових людей.- Алчевськ, 2002.
24. Бенедиктова В. И. Деловая репутация: личность, культура, этика, имидж делового человека.- М., 1996.
25. Возный Т. С. Этика деловых отношений.- К., 2001.
26. Герет Т. Етика бізнесу.- К., 1999.
27. Головаха Е. Психология человеческого взаимопонимания.-К., 2002.
28. Де Джордж Р. Т. Деловая этика.- М., 2001.- Т. 1, 2.
29. Доценко Е. Л. Психология манипуляции.- М., 1997.
30. Золотухина-Аболина Е. В. Современная этика.- М., 2003.
31. Этика: энциклопедический словарь.- М., 2001.
32. Энциклопедия этикета.- М., 2004.
33. Этикет (деловой, дипломатический, повседневный).- М., 2002.
34. Ковалев А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства.- М., 1996.
35. Крамаренко В. І. Управління персоналом фірми.- К., 2003.

36. Лосский Н. О. Условия абсолютного добра.- М., 1991.
37. Монахов Г. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж.- К., 2001.
38. Ньюстром Дж., Дэвид К. Организационное поведение.- СПб., 2000.
39. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління.- К., 2003.
40. Орбан-Лембрик Л. Е. Основи психології управління.- Івано-Франківськ, 2002.
41. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної діяльності і спілкування.- К., 1997.
42. Основы теории коммуникации.- М., 2005.
43. Палеха Ю. Управлінське документування: у 2 ч. Ч. 1. Ведення загальної документації.- К., 2003.
44. Палеха Ю. І. Ділова етика.- К., 2004.
45. Палеха Ю. І., Кудін В. О. Культура управління та підприємництва.- К., 1998.
46. Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.-М., 2000.
47. Перепелюк А. В. Основы психологии делового общения.- Днепропетровск, 1995.
48. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації.- К., 1999.
49. Почепцов Г. Г. Паблик рилейшнз для професіоналов. - М., 2003.
50. Почепцов Г. Имиджология: теория и практика.— К., 1998.
51. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування.- Львів, 2001.
52. Романов М. В. Справочник по этикету.- К., 1994.
53. Сабат Энн М. Бизнес этикет.- М., 2001.
54. Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления.- К., 1991.
55. Соловьев Э. Я. Современный этикет: Деловой протокол.- М., 2001.
56. Татаринцов П. С. Методы 100% победы: Манеры поведения; Логика риска; Зигзаги общения.- Симферополь, 1997.
57. Фишер Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражения.-М., 1990.
58. Хейзинга Й. Homo ludens. В тени завтрашнего дня.- М., 1992.
59. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування.- К., 2003.
60. Швейцер А. Благоговение перед жизнью.- М., 1992.
61. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування.- К., 2003.

Навчальна програма складена доцентом кафедри філософії Радченко О. Б.

Навчальна програма схвалена на засіданні кафедри філософії (протокол № 1 від 31.08.2011 р.)

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни «Етика ділового спілкування», питання для самоконтролю студентів, теми семінарських занять, а також список рекомендованої літератури.

Зв'язок навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» з правознавчими проблемами

Теоретичний аспект взаємозв'язку навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» з правознавчими проблемами базується на:

- 1 - гуманістичному спрямуванні людини ХХІ ст. як особистості, зокрема, гуманістична етика спрямована на нормальне розкриття задатків кожної людини; для цього аналізуються основні категорії етики: мораль, моральність, сенс життя, гідність, свобода, відповідальність та ін. у контексті правового поля;
- 2 – системі знань про філософські, етичні, психологічні особливості ділового спілкування у сфері правознавства;
- 3 – виявленні власного рівня культури ділового спілкування студентів-правознавців, окреслення шляхів вдосконалення індивідуального стилю спілкування відповідно до етико-психологічних норм і правил.

Практичний аспект взаємозв'язку навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» з правознавчими проблемами базується на:

- 1 – аналізі конкретних ситуацій із застосуванням знань про типологію ділових партнерів, рівень їх моральності, індивідуальні особливості у юридичному діловому спілкуванні;
- 2 – оволодінні етико-психологічними знаннями і навиками у сфері правознавства:
 - 2.1- стратегії, тактики ділового спілкування;
 - 2.2 – способів і засобів ділового спілкування, - відповідно до психологічних та соціокультурних особливостей співрозмовників. До норм і правил гуманістичної етики.

- **Критерії оцінювання знань і вмінь студентів здійснюються на таких загальних підставах з опорою на положення Юридичного інституту про критерії оцінювання**

Національна шкала	Університетська шкала	Оцінка ECTS
5 зараховано	90-100	A
4 зараховано	80-89 – дуже добре; 70-79 - добре	B, C
3 зараховано	60-69, 59-50 – задовільно (достатньо)	D, E
2 не зараховано	26-49 – незадовільно з можливістю повторного складання	FX
	1-25 – незадовільно	F

«відмінно»: глибоке знання теоретичного матеріалу, його повний, логічний виклад з опорою на першоджерела; усі передбачені програмою навчання завдання виконані, якість їх виконання оцінена кількістю балів, близькою до максимального; уміння пов'язувати теорію з практикою;

«дуже добре»: достатнє володіння теоретичним курсом, у т. ч. понятійним апаратом, належне знання сутнісних особливостей, напрямів, концепцій; присутні окремі незначні неточності, пропущені окремі пояснення; усі передбачені програмою навчання завдання виконані, якість їх виконання у більшості оцінена кількістю балів, близькою до максимального; в основному присутнє уміння пов'язувати теорію з практикою;

«добре»: достатнє володіння теоретичним курсом, у т. ч. понятійним апаратом, належне знання сутнісних особливостей, напрямів, концепцій; присутні окремі незначні неточності, пропущені окремі пояснення, неповний виклад матеріалу; усі передбачені програмою навчання завдання виконані, якість їх виконання у більшості не оцінена кількістю балів, близькою до максимального; не цілком достатній зв'язок теорії з практикою;

«задовільно»: часткове засвоєння теоретичного курсу, відповідь на частину запитань (не менше 75% від повної відповіді) за відсутності суттєвих помилок; більшість

передбачених програмою навчання завдань виконані з певними неточностями, недоречностями; недостатній зв'язок теорії з практикою;

«достатньо»: часткове засвоєння теоретичного курсу, дано відповідь на частину запитань (не менше 60% від повної відповіді) з суттєвими помилками, непослідовний; неповний виклад матеріалу з помилками у формулюванні основних теоретичних положень; більшість передбачених програмою навчання завдань не виконані або значна частина виконана, але оцінена кількістю балів, близькою до мінімального; складнощі щодо зв'язку теорії з практикою;

«умовно незадовільно»: теоретичний курс засвоєний частково, дано відповідь на частину запитань (менше 60% від повної відповіді) з суттєвими помилками, непослідовний; неповний виклад матеріалу з помилками у формулюванні основних теоретичних положень; більшість передбачених програмою навчання завдань не виконані або частина виконана, але оцінена кількістю балів, близькою до мінімального; суттєві складнощі щодо зв'язку теорії з практикою;

«безумовно незадовільно»: теоретичний курс не засвоєний, необхідні практичні навички роботи не сформовані, усі виконані завдання містять грубі принципові помилки, додаткова самостійна робота за матеріалом курсу не приведе до значущого якості виконання навчальних завдань.

Затверджено на засіданні кафедри філософії та соціології від 20.12.2011 р., протокол № 8.

Зав. кафедрою

д. філос. н., проф. Ларіонова В. К.

Викладач

доц. каф. філософії, к. філос. н. Радченко О. Б.

Перелік питань до контрольної роботи з курсу «Етика ділового спілкування»

Затверджено на засіданні кафедри філософії та соціології

від 20.03.2012 р., протокол № 13.

1. Предмет та завдання курсу “Етика ділового спілкування”
2. Гуманістична спрямованість спілкування.
3. Професійна етика: загальне і особливе. Професійна культура і професійна мораль
4. Види сучасної етики ділового спілкування.
5. Способи впливу на людей під час спілкування
6. Побутове та ділове спілкування: порівняльний аналіз
7. Проблема спілкування у сучасному гуманітарному знанні.
8. Ділові переговори: загальна характеристика. Попередній аналіз ситуації, пошук партнера.
9. Маніпулювання та актуалізація
10. Які Ви знаєте правила невербального спілкування?
11. Ділові переговори: підготовка концепції і сценарію.
12. Стратегія і тактика у діловому спілкуванні
13. Які психологічні прийоми краще використовувати на етапі орієнтування?
14. Ділове спілкування: його особливості. Основні морально-етичні принципи ділового спілкування.
15. Ділові переговори: морально-психологічна підготовка членів робочої групи до переговорів.
16. Стили спілкування
17. Які є бар'єри взаєморозуміння? Вкажіть шляхи їх подолання.
18. Ділові переговори: організаційна підготовка, організація зустрічі делегації ділових партнерів і процесу переговорів.
19. Основи конфліктології у діловому спілкуванні
20. Які основні ознаки ефективних стратегій спілкування?
21. Кінесика і проксемика у контексті ділового спілкування.
22. Підготовка до індивідуальної бесіди у діловому спілкуванні
23. Засоби ділового спілкування: загальна характеристика

24. Проаналізуйте поведінку у стилі Карнегі та «анти-Карнегі» у процесі ділового спілкування
25. Яке значення ігрового елемента у діловому спілкуванні?
26. Характеристика основних стилів спілкування: авторитарного, демократичного (ліберального), анархічного (формального).
27. Розкрийте сутність ділової бесіди як форми ділового спілкування та особливості процесу підготовки до ділової бесіди
28. Маніпуляція у повсякденному житті та у бізнесі
29. Фази ділового спілкування, правила їх здійснення.
30. Етикет у взаєминах з клієнтами.
31. Охарактеризуйте основні етапи ділової бесіди.
32. Вкажіть стилі ділового спілкування керівника з підлеглим
33. Експектація та емпатія як механізми формування позитивного ставлення ділових партнерів.
34. Етикет візитних карток.
35. Проаналізуйте основні види запитань у діловій бесіді. Вкажіть умови їх ефективного застосування
36. Стратегія та тактика ділового спілкування: спільне та відмінне.
37. Інтровертність та екстравертність у контексті ділового спілкування.
38. Етикет привітань у діловому світі України.
39. Які Ви знаєте правила ведення нормальної ділової суперечки?
40. Які засади ефективної стратегії спілкування?
41. Тип темпераменту: вплив на процес ділового спілкування
42. Етикет за столом.
43. Які запобіжні заходи недопущення переростання суперечки у конфлікт?
44. Маніпуляція та шляхи її знешкодження
45. Психологічні особливості контактності партнерів: типи людей “черепахи”, “хамелеони”, “леви”, “дикообрази”, “безколірні”.
46. Етикет: подарунки і сувеніри.
47. Вкажіть характеристику та етапи індивідуальної бесіди.
48. Ділова бесіда як запорука успіху
49. Класифікація партнерів за характером пізнавальної діяльності: вплив на процес ділового спілкування.
50. Імідж ділової людини.
51. У чому особливості індивідуальної бесіди керівника з підлеглим?
52. Вербальні та невербальні засоби ефективної ділової розмови
53. Бар’єри взаєморозуміння: мовні, психологічні, інтелектуальні, професійні, моральні, естетичні тощо. Шляхи їх подолання.
54. Поняття про корпоративний імідж.
55. Правила звертання до ділового партнера: український та світовий бізнес-стандарт.
56. Роль індивідуальної бесіди у взаєминах керівник-підлеглий
57. Вербальні засоби обміну інформацією у діловому спілкуванні: особливості, аналіз.
58. Одяг, аксесуари ділової людини.
59. Етикет вручення і отримання подарунків, сувенірів.
60. Охарактеризуйте основні особливості форм колективного обговорення ділових проблем та їх співвідношення.
61. Ефективність ділового мовлення
62. Національні особливості ділового етикету. Символи суверенітету країни.
63. Етикет керівника та підлеглого.
64. Як впливає культура зовнішнього вигляду: одяг, зачіска, постава, хода, макіяж, парфуми, прикраси, – на ефективність ділового спілкування?
65. Бар’єри ділового спілкування: стереотипи, упередженість, гало-ефект, спрощення, негативний досвід спілкування. Шляхи їх подолання.

66. Гендерна проблематика крізь призму ділового спілкування.
67. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами.
68. Які особливості наради та зборів як форм прийняття колективного рішення?
69. Способи покращення контакту з діловим партнером.
70. Норми здорового способу життя як складова ділових відносин.
71. Етикет у взаєминах з партнерами по бізнесу: вручення подарунків.
72. Проаналізуйте основні етапи дискусії та їх особливості.
73. Невербальні засоби обміну інформацією у діловому спілкуванні: особливості, аналіз.
74. Особисте резюме.
75. Етика та етикет у взаєминах з колегами по роботі.
76. Які особливості, умови застосування «мозкового штурму»?
77. Характеристика груп ознак невербального зв'язку.
78. Уміння володіння собою. Звички, поведінка, характер
79. Культура зовнішнього вигляду: одяг, зачіска, постава, хода, макіяж, парфуми, прикраси.
80. Як співвідносяться дискусія, диспут, полеміка?
81. Особливості спілкування загалом та ділового спілкування у сучасному світі.
82. Взаємодія ділових партнерів: ефективність, ступінь якості взаємодії.
83. Етикет та його моральні основи.
84. Проаналізуйте два підходи до ділових переговорів.
85. Етика ділового спілкування як філософська дисципліна
86. Форми ділового спілкування: загальна характеристика, доцільність застосування.
87. Візитні картки.
88. Які особливості підготовчого етапу переговорів (попередній аналіз ситуації, пошук партнера; підготовка концепції та сценарію переговорів).
89. Об'єкт, предмет, завдання курсу етика ділового спілкування.
90. Ділова бесіда: особливості, фази.
91. Особливості ділового спілкування
92. У чому сутність організаційної підготовки переговорів?
93. Покажіть взаємозв'язок етика ділового спілкування з іншими науками.
94. Аргументація як найважливіша фаза переговорів: етико-психологічні особливості, основні типи питань
95. Проаналізуйте структуру процесу переговорів.
96. Які особливості публічного виступу? У чому полягає особистісний вплив промовця на характер спілкування?
97. Культура ділового спілкування та діловий етикет.
98. Контраргументація. Правила ведення ефективної дискусії, суперечки.
99. Які правила поведінки у колективі Ви вважаєте найбільш доречними?
100. Проаналізуйте ораторське мистецтво промовця як умову переконання.
101. Проблема орієнтації у психологічному типі співрозмовника.
102. Конфлікт: профілактика, способи вирішення конфліктних ситуацій (поступка, ігнорування).
103. Які етикетні вимоги до резюме (CV)?
104. Охарактеризуйте підготовку до публічного виступу. У чому особливості спілкування лектора з аудиторією?
105. Об'єктивність оцінки ділового партнера: психологічний аспект. Настанови, стереотипи.
106. Індивідуальна бесіда та принципи її проведення.
- 107.** Як Ви розумієте, що культура – олюднення людини?
108. Охарактеризуйте національні особливості ділового етикету.
109. Психологічні фактори вербального та невербального спілкування.
110. Форми колективного обговорення проблем, їх особливості.
111. Проаналізуйте презентацію як форму виступу перед аудиторією.
112. Які типові порушення етикету Вам доводилося спостерігати у повсякденній і діловій поведінці людей?
113. Бар'єри у діловому спілкуванні та шляхи їх подолання.

114. Тон розмови і врахування типу співрозмовників,
115. Конфлікт: профілактика, способи вирішення конфліктних ситуацій (співробітництво і прийняття спільних рішень).
116. Охарактеризуйте зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу.
117. Ділова розмова по телефону: загальна характеристика; правила проведення вхідних і вихідних дзвінків.
118. Прийоми актуалізації позитивних емоцій
119. Вплив особистих якостей комунікатора на результативність ділового спілкування
120. Розкрийте основні етикетні положення: правила вітання, звернення, прощання, норми знайомства, етикет вручення і отримання подарунків, сувенірів.

Перелік індивідуальних завдань курсу

Семінар 1.

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

1. Мораль і право
2. Мораль і звичай
3. Особливості ділового спілкування в сучасній Україні
4. Які правила поведінки у колективі Ви вважаєте найбільш доречними?
5. Які типові порушення ділової етики Вам доводилося спостерігати у повсякденній і діловій поведінці людей? Вкажіть шляхи їх виправлення.
6. Як Ви розумієте, що культура – олюднення людини?
7. Етика ділового спілкування як запорука успіху бізнесу.

Семінар 2

Ділова гра: психологічний портрет ділового партнера.

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

1. Вплив особистих якостей комунікатора на результативність ділового спілкування
2. Карнегі та «анти-Карнегі».

Семінар 3

Практичні завдання:

1. Підготуйте рольову гру «Маніпуляція та шляхи її знешкодження: співбесіда для працевлаштування»

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

1. Маніпуляція у повсякденному житті та у бізнесі
2. Стили спілкування
3. Стратегії та тактики спілкування

Семінар 4

Практичні завдання:

1. Підготуйте з обраним напарником фрагменти ділової бесіди (3-5 хв.) та телефонної розмови.

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

1. Ділова бесіда як запорука успіху
2. Вербальні та невербальні засоби ефективної ділової розмови
3. Роль індивідуальної бесіди у взаєминах керівник-підлеглий

4. Які Ви знаєте правила ведення нормальної ділової суперечки? Які запобіжні заходи недопущення її переростання у конфлікт?

5. У чому особливості індивідуальної бесіди керівника з підлеглим?

Рольова гра «Прийом на роботу».

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

У чому полягає ораторське мистецтво промовця?

Які особливості має суперечка в аудиторії?

У чому відмінність презентації від лекції?

Що таке «чорний піар» та як його нейтралізувати?

Семинар 5.

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

Для чого і які форми колективного обговорення ділових проблем слід використовувати у різних ситуаціях?

Які особливості позиційного торгу і принципів переговорів?

Які методи, засоби донесення до колективу керівником, лідером власних цікавих, ефективних ідей, думок Ви знаєте?

Яких етичних норм, правил етикету слід дотримуватися учасникам колективного обговорення для досягнення позитивного результату?

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

При якому співвідношенні інтересів ділових партнерів переговори доцільні?

За допомогою яких засобів можна завоювати довіру ділового партнера?

Складіть за допомогою формули «продажу користі» варіанти пропозицій для таких товарів: авторучка, якою Ви користуєтесь; консультації з ділової етики; новий високоякісний український автомобіль.

Які особливості аргументації для партнера аналітичного типу?

Гра-практикум «Ділові переговори»

Семинар 8.

Творче завдання:

Створіть власну візитну картку та CV.

Питання для обговорення, самостійного вивчення та осмислення. Теми для доповідей (рефератів):

Які особливості українського ділового етикету?

Як за розташуванням національних прапорів визначати, якій з трьох запрошених на переговори делегації надається перевага?

Як Ви за допомогою візитки відрекомендуєте одного зі своїх партнерів знайомому бізнесменові?

Як Ви діятимете, знайомлячи близьку Вам людину з Вашим начальником?

Поясніть Ваш вибір одягу на ділові переговори, фуршет, вечірній прийом, співбесіду з роботодавцем, похід у театр, на іменини до начальника.

Ви запросили іноземного гостя додому. Які теми для розмов за столом прийнятні? Чим Ви його пригощатимете?

Варіанти тестових завдань з курсу «Етика ділового спілкування»

Тестові завдання

1. Якщо партнер простягає руку, повернувши її долонею нагору, це означає, що він:
 - а) віддає ініціативу, виражає готовність до підпорядкування;
 - б) прагне до першості, бажає бути лідером;
 - в) виражає готовність до рівноправних стосунків.
2. Якщо партнер під час бесіди повертається у бік дверей, це означає:
 - а) що він хоче закінчити розмову і йти;
 - б) що він чекає приходу важливої людини;
 - в) що він не має довіри до співрозмовника.
3. Якщо співрозмовник сидить на стільці, закинувши ногу на ногу, це означає:
 - а) він вважає себе володарем становища;
 - б) він є людиною замкнутою, схильною до діалогу;
 - в) він схильний підкорятися.
4. Схрещені руки на грудях свідчать про:
 - а) намір відмовитися від угоди і закінчити бесіду;
 - б) прагнення заперечити і перейти до наступного питання;
 - в) прагнення встановити контакт, піти назустріч.
5. Співрозмовник потирає перенісся:
 - а) ознака зосередженості і напружених міркувань;
 - б) намагання приховати свої справжні наміри;
 - в) впевненість у собі та своїх рішеннях.
6. Про бажання домінувати у процесі розмови свідчить:
 - а) затримка погляду на очах співрозмовника;
 - б) відведення погляду в бік;
 - в) погляд, спрямований на чоло співрозмовника.
7. Про що свідчить посмішка на обличчі співрозмовника, який в диспуті займає позицію нападу?
 - а) нещирість, приховування справжніх намірів;
 - б) бажання йти на компроміс;
 - в) глузування зі слів співрозмовника.
8. Якщо під час паління людина пускає дим вгору, то вона:
 - а) впевнена в собі;
 - б) невпевнена в собі;
 - в) розлючена.
9. Про що свідчать звужені зіниці співрозмовника?
 - а) невдоволення, пригнічений стан;
 - б) зацікавлення;
 - в) радісне збудження.

Тестові завдання

1. Який колір справляє враження авторитетності і гідності?
 - а) синій;
 - б) чорний;
 - в) коричневий.
2. Який колір костюма вказує на спокійну вдачу господаря?
 - а) сірий;
 - б) білий;
 - в) блакитний.

3. Що слід зробити, щоб мати вигляд вищого і стрункішого?
 - а) необхідно носити речі темних тонів і одного кольору;
 - б) необхідно носити речі в широку вертикальну лінію;
 - в) складові костюма мають бути різних кольорів.
4. Скільки кольорів одночасно дозволяється використовувати в одязі?
 - а) три;
 - б) два;
 - в) чотири.
5. Коли за офіційних обставин можна розстебнути піджак?
 - а) якщо сидите за столом;
 - б) якщо спілкуєтесь з дамою;
 - в) якщо це зробив господар чи почесний гість.
6. Якого тону має бути краватка?
 - а) темніша, ніж сорочка;
 - б) світліша, ніж сорочка;
 - в) в тон сорочці.
7. Колір шкарпеток має бути:
 - а) темніший за колір костюма, але світліший за колір взуття;
 - б) світліший за колір костюма, але темніший за колір взуття;
 - в) збігатися з кольором костюма.
8. Які прикраси можуть одягати бізнесмени?
 - а) обручку, запонки, шпильку для краватки;
 - б) ланцюг на шиї, перстень, запонки;
 - в) золотий годинник, браслет, обручку.
9. Які сумочки варто носити мініатюрним діловим жінкам?
 - а) невеликий кейс;
 - б) маленьку театральну сумочку;
 - в) велику сумку з натуральної шкіри.

Тестові завдання

1. Хто першим повинен закінчувати розмову?
 - а) той, хто телефонував;
 - б) жінка;
 - в) той, до кого телефонували.
2. Якщо телефонують у справі з проханням, то розмову починають...
 - а) з вітання;
 - б) з прохання;
 - в) з побажань здоров'я.
3. Чи варто називати себе, телефонуючи додому одруженому чоловікові або заміжній жінці?
 - а) обов'язково;
 - б) не обов'язково;
 - в) залежить від ситуації.
4. Як відповідати в службовій ситуації на конфіденційний дзвінок?
 - а) перевести його на домашній телефон;
 - б) розмовляти як звичайно;
 - в) з'ясувати реакцію колег і продовжувати розмову.
5. Чи можливо передавати знайомим номер телефону товаришів по службі?
 - а) можливо тільки за їхньої згоди;
 - б) можливо зі службових питань;
 - в) неможливо.
6. Як розмовляти по телефону, якщо погано чути?
 - а) попросити перетелефонувати;

- б) перепитати: «Як Ви мене чуєте?»;
- в) говорити голосніше.

7. Якщо Ви представник організації і питання, яке Вам поставив клієнт, поза Вашою компетенцією, якою має бути відповідь?

- а) вибачте в цьому питанні більш компетентні працівники... структурного підрозділу (назвати телефон);
- б) вибачте, я цим не займаюсь;
- в) вибачте, я не знаю.

8. На завершення телефонної розмови слід:

- а) подякувати співрозмовнику, побажати всього найкращого і покласти слухавку;
- б) сказати «До побачення» і покласти слухавку;
- в) покласти слухавку.

Джерело: Рохман Б.М. Методичні рекомендації до курсу «Професійна етика та естетика» для студентів вищих навчальних закладів. – Іванр-Франківськ: Симфонія-форте, 2011. – 36с.