***ТЕМИ ДО ЗАЛІКУ***

***Розділ 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку***

*Тема 1. Етика, етикет і мораль.*

 Визначення понять «етика» та «етикет». Розвиток системи норм поведінки. Мораль та моральність. Роль звичок. Норми моралі.

*Тема 2. Діловий протокол*

 Протокол як форма ієрархічного порядку . Основні принципи ділового протоколу. Протокол у міжнародному спілкуванні. Підготовка програми перебування зарубіжної делегації.

*Тема 3. Етичні засади бізнесу*

 Стимулювання етичної поведінки. Загальні етичні установки. Етичні проблеми сучасного бізнесу. Соціальна відповідальність бізнесу. Постулати бізнес-етики.

*Тема 4. Адміністративна етика*

 Складові адміністративної етики. Дотримання адмін тративної етики. Особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва. Наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва. Взаємовідносини державних службовців та підприємців.

*Тема 5. Ділові зустрічі, переговори, зустріч делегацій: підготовка, проведення, розміщення учасників*

Домовленість про ділову зустріч. Критерії оцінки результатів спілкування. Особливості телефонного спілкування. Основні моменти домовленості. Часові рамки. Кількість учасників зустрічі. Підготовка до проведення переговорів: вимоги до приміщень, обладнання столів, встановлення державного прапора. Організація зустрічі делегації: Протокольні вимоги до учасників церемоній. Посадка в автомобілі. Зустріч ділових партнерів. Нанесення візиту ввічливості. Офіційні форми репрезентації. Розміщення учасників на переговорах. Розміщення учасників неформальної зустрічі

*Тема 6. Ділові контакти з іноземними партнерами*

Традиції європейського спілкування (Німеччина, Франція, Іспанія, Італія). Особливості спілкування в Азії та Африці. Спілкування з представниками Америки та Австралії. Шляхи вирішення міжкультурних проблем.

*Тема 7. Організація ділових прийомів*

 Загальні положення про прийоми (історія двірського етикету, організація підготовки до прийому, підготовка запрошень, зустріч гостей). Прийоми з розміщенням. Прийоми без розміщення.

***Розділ 2. Ділове спілкування: етикетні ситуації, ділові прийоми.***

*Тема 8. Стандартні етикетні ситуації*

 Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Звернення до незнайомої людини.

Привернення уваги. Знайомство. Прощання.

*Тема 9. Ділова атрибутика*

Візитні картки (Історія застосування візитних карток. Типи оформлення візитних карток. Азбука користування візитними картками). Ділові подарунки (особливості вибору ділових подарунків; оформлення і вручення подарунків; вибір і вручення квітів; етикет отримання подарунка). Діловий одяг (вимоги до одягу для чоловіків та жінок).

*Тема 10. Організація ділового спілкування*

Визначення спілкування, його класифікація. Особливості ділового спілкування. Зони спілкування. Фази спілкування. Форми і функції спілкування. Стратегія і тактика спілкування. Рівні ділового спілкування. Стилі спілкування. Теорії міжособових відносин. Особливості управлінського спілкування.

*Тема 11. Техніка ділового спілкування*

Умови ефективного слухання та говоріння. Сприйняття партнера. Ефекти міжособового сприйняття. Психологічна культура спілкування. Практика ведення переговорів.

*Тема 12. Ефективність вербальної та невербальної комунікації*

Інтерпретація невербальних сигналів. Ефективність вербальної комунікації.

*Тема 13-14. Корпоративна культура. Організаційне здоров’я команди.*