

**Кіровоградський інститут регіонального
управління та економіки**

Кафедра економіки

**ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

***до вивчення дисципліни для студентів
2 курсу економічного факультету
спеціальності 7.050106 “Облік і аудит”***

КІРОВОГРАД 2002

Я 47

Яковенко Р. В. Етика та психологія ділового спілкування : методичні рекомендації до вивчення дисципліни / Роман Яковенко. – Кіровоград : КІРУЕ, 2002. – 31 с.

Рецензент: Івашин В.І., к.е.н., доцент, зав. кафедрою економіки

**Затверджено
на засіданні кафедри
економіки
протокол № _____
від _____ 2002 р.**

ВСТУП

В умовах розвитку та становлення підприємництва в незалежній Україні, розвитку приватного сектора економіки та залучення до них все більших верств населення держави, особливого значення набуває важливість етичного підходу до планування та оформлення ділових стосунків, знання основ психології та вміння використовувати їх на практиці. Обґрунтування прийняття професійних, управлінських рішень, та рішень в конкретній діловій ситуації не тільки за допомогою досвіду та теоретичних знань, а також на основі моралі, здатне покращити ефективність економічної діяльності в умовах етично свідомої економіки.

Структура курсу розроблена з урахуванням майбутньої професійної кваліфікації випускників, специфікою регіональної економіки і підприємництва України, та психологічних особливостей менталітету української нації.

В процесі вивчення навчальної дисципліни “Етика та психологія ділового спілкування” студенти, крім лекційних і семінарських занять, виконують самостійну роботу, проводять тестування, приймають участь у дискусіях, моделюють різноманітні ситуації та вчаться виходити з них. Форма контролю по закінченні вивчення – залік.

Об’єктивна необхідність вивчення предмету “Етика і психологія ділового спілкування” полягає в трансформації суспільної свідомості населення України внаслідок переходу до ринкової системи господарювання, змін в підприємницькому секторі економіки та в системі ліберальних цінностей суспільства.

Розроблена програма пропонує поради щодо підготовки до семінарських занять, проведення ділових ігор, виконання самостійної роботи, здійснення науково-дослідної роботи студентів та написання контрольних робіт студентами заочної форми навчання.

Вказані номери літератури відповідають переліку рекомендованої літератури, поданого в кінці посібника.

Розроблені методичні вказівки покликані спростити методологічний аспект засвоєння матеріалу студентом та максимально наблизити його до кваліфікації молодшого спеціаліста.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН КУРСУ
“ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

№ П/П	Т Е М И	КІЛЬКІСТЬ ГОДИН		
		ЛЕКЦІЇ	СЕМІ-НАРИ	САМ. РОБ.
1.	Етика та психологія ділового спілкування, як наука	2	2	4
2.	Розвиток підприємництва та ділова етика	3	2	4
3.	Культура знайомства	1	2	3
4.	Імідж ділової людини	2	2	5
5.	Підготовка та проведення ділових зустрічей	2	2	4
6.	Елементи ділової атрибутики	2	2	6
7.	Техніка ділового спілкування	2	2	2
8.	Організація ділових прийомів	2	2	4
Р А З О М		16	16	32

1. ЛЕКЦІЙНІ ТА СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

1.1. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПІДГОТОВКИ

Кожен студент повинен мати власний конспект, в якому він фіксує отриману на лекціях інформацію та за яким здійснює підготовку до семінарських занять. Конспект повинен бути повним, охайним та розбірливим.

Конспект повинен мати поля, на яких студент відмічає незрозумілі йому моменти (якщо вони є), робить відмітки для акцентування власної уваги. Найголовніші тези та визначення рекомендовано записувати іншою пастою, підкреслювати, або виділяти іншим чином. Також, рекомендовано ключові терміни розглянутої теми записувати в окремий зошит, створюючи, таким чином, глосарій з певної дисципліни. Він стане в нагоді при підготовці до екзамену чи заліку, контрольних робіт, тестів, при виконанні самостійної роботи, чи при проведенні наукових досліджень.

Особистий конспект студента рекомендовано використовувати для підготовки до семінарських занять одночасно із опорним конспектом та рекомендованою викладачем літературою.

При підготовці до семінарських занять рекомендовано здійснювати такі послідовні етапи:

- 1) прочитати необхідний матеріал;
- 2) ще раз прочитати і зрозуміти його;
- 3) визначити актуальність та важливість теми, що розглядається;
- 4) визначити найголовніші поняття та терміни;
- 5) прочитати та запам'ятати матеріал;
- 6) спробувати усно та письмово викласти засвоєний матеріал;
- 7) зробити висновки по засвоєній темі;
- 8) прочитати і закріпити засвоєні знання.

В результаті засвоєння певної теми чи її частини, студент повинен вільно орієнтуватись в усіх її питаннях, визначати важливість вивчення конкретної теми для сучасного стану економіки регіонів України, та для його майбутньої професійної діяльності, визначати практичне застосування розглянутих теоретичних питань.

1.2. ЗМІСТ КУРСУ ТА ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ

Тема 1. Етика та психологія ділового спілкування, як наука

Походження терміну “етика”. Етика і філософія. Сутність та значення етики. Мораль, її обґрунтування за допомогою норм, принципів та ідеалів. Види етики: нормативна, філософська, прикладна.

Науки, з якими співпрацює етика: естетика, соціобіологія, соціальна психологія, соціоніка. Значення та сутність етикету.

Етика та психологія ділового спілкування як навчальна дисципліна, її мета. Підприємництво та бізнес як об’єкти дослідження. Еволюція ділових стосунків в Україні та в країнах розвинутого заходу. Розвиток підприємництва в СРСР та Україні. Головне протиріччя ділових стосунків. Негаразди в діловому секторі України на сучасному етапі.

Етикет ділової людини. Сучасне трактування біблійських заповідей. Риси, якими повинен володіти підприємець. Поведінські принципи управлінської діяльності. Навички ділової людини. Загальні правила ділового спілкування.

Специфіка вивчення курсу “Етика та психологія ділового спілкування”.

Питання до самоконтролю:

1. Походження терміну етика.
2. Необхідність вивчення етики.
3. Етика і філософія.
4. Мораль і моральність.
5. Види етики.
6. Соціальна психологія, соціоніка, естетика, соціобіологія..
7. Сутність етикету.
8. Сутність етики і психології ділового спілкування.
9. Специфіка вивчення етики та психології ділового спілкування.
10. Еволюція підприємництва та ділових стосунків в СРСР та Україні.
11. Етикет ділової людини.
12. Професійна етика, етикет бізнесу.
13. Практичне використання основних положень етики в діловому спілкуванні.

Література: 1, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 23, 28, 29, 33, 38, ДЗ.

Тема 2. Розвиток підприємництва та ділова етика

Специфіка співставлення понять “етика” та “мораль” з поняттями “ділове спілкування”, “підприємництво”. Еволюція сутності ділової етики. Професійність та мораль. Мотиви, вчинки та наслідки, обов’язки. Мета та засоби, ідеали. Взаємодія моральних принципів та економічної мотивації.

Рівні відносин в підприємстві: бізнесмен – органи державного управління, бізнесмен – найманий робітник, бізнесмен – споживач, бізнесмен – конкурент, бізнесмен – партнер. Етичні проблеми та позитивні моменти, які існують на цих рівнях. Роль профспілок у діяльності підприємства чи організації, та в подоланні протиріч. Етичні критерії організації (фірми, концерну, корпорації), рекомендації та практичні положення з етики виробництва. Ділове партнерство. Етика в рекламі.

Специфіка міжнародного ділового спілкування. Роль звичаїв, традицій та менталітету іноземних країн. Особливості спілкування угорців, французів, арабів, японців, китайців, поляків, росіян, німців, мешканців США. Роль жестів у міжнародному спілкуванні. Етичні критерії спілкування з іншими націями.

Питання до самоконтролю:

1. Сутність бізнесу та підприємництва.
2. Рівні відносин у підприємстві: бізнесмен – органи державного управління; бізнесмен – найманий робітник; бізнесмен – споживач; бізнесмен – конкурент; бізнесмен – партнер.
3. Трудова діяльність та особистість.
3. Етичні проблеми та позитивні моменти підприємництва.
4. Наміри, інтереси та потреби.
5. Ідеал, мета та засоби.
6. Дисципліна та самодисципліна.
7. Золоте правило моральності та його використання в спілкуванні з людьми.
8. Зміст бізнес-плану підприємця, його оцінка за етичними критеріями.
9. Етичні критерії підприємництва.
10. Правила прийняття на роботу працівників.
11. Етика управління.
12. Етичні норми та звичаї закордонних країн.

Література: 2, 4, 5, 6, 7, 14, 15, 18, 21, 25, 27, 30, 32, 34, 35, 40.

Тема 3. Культура знайомства

Знайомство як елемент спілкування. Етичні критерії знайомства. Важливість правильного підходу до знайомства як гарантії ефективного майбутнього спілкування.

Загальні правила знайомства. Пріоритети в представленні однієї людини іншій. Роль віку, статі, соціального положення при знайомстві. Необхідні пояснення при знайомстві. Вживання вислову “Мій друг”. Неправильне відрекомендовування та шляхи його виправлення. Знайомства на офіційному прийомі.

Що робити коли вас знайомлять. Вислови, які прийнято вживати, та з вживанням яких слід бути обережним. Міміка та жестикуляція при знайомстві. Правила рукостискання, рукостискання з жінкою.

Знайомство в своєму офісі з незнайомою людиною. Знайомство в незнайомому офісі. Знайомство із секретарем, правила відрекомендовування.

Вживання окремих слів. Мовні ознаки певних регіонів, акцент, успадкований від батьків іноземного походження, погана вимова. Слова іноземного походження, аббревіатури, слова-паразити.

Правила приємної розмови. Пошук спільної теми для розмови. Порада як найкращий спосіб почати розмову. Типові нетактовності та вислови. Вміння коли треба промовчати, а коли треба підтримати розмову.

Питання до самоконтролю:

1. Важливість знайомства для подальшого ефективного спілкування.
2. Загальні правила знайомства.
3. Пріоритети в представленні однієї людини іншій.
4. Значення віку, статі та соціального положення при знайомстві.
5. Вислови, що прийнято вживати при знайомстві.
6. Правила рукостискання.
7. Що робити, коли вас знайомлять.
8. Знайомство із секретарем в незнайомому офісі.
9. Випадки та правила поведінки при вимушеному знайомстві.
10. Психологічні особливості різних соціальних груп.
11. Моделювання різних ситуацій при знайомстві.
12. Етичне обґрунтування поведінки людини при знайомстві.

Література: 9, 10, 11, 15, 17, 23, 29, Д8, Д9, Д11, Д13.

Тема 4. Імідж ділової людини

Імідж, як візуальна та естетична категорія. Суб'єктивність іміджу. Складові іміджу: зовнішність, одяг, поведінка, дизайн офісу, репутація, авторитет. Правила формування іміджу. Манери поведінки, що зашкоджують формуванню позитивного іміджу.

Діловий одяг бізнесмена. Загальні вимоги, розподіл на повсякденну роботу та урочисті зустрічі. Складові одягу та ділові атрибути бізнесмена: сорочка, краватка, костюм або брюки та піджак, правила їх використання. Взуття та шкарпетки.

Діловий одяг бізнес-леді. Загальні вимоги до одягу жінок, незалежно від місця роботи та соціального статусу. Типові помилки, яких припускаються жінки при виборі одягу. Вимоги до одягу жінки, що працює в чоловічому колективі. Зачіска, колір волосся, взуття бізнес-леді. Прикраси. Використання дешевих речей в присутності інших.

Оформлення офісу. Розташування меблів. Кольорове оформлення кабінету. Квіти та рослинність, акваріум. Кондиціонер, звукове оформлення. Використання та наявність попільнички.

Питання до самоконтролю:

1. Імідж як візуальна та естетична категорія.
2. Складові іміджу підприємця.
3. Роль іміджу в діловому партнерстві.
4. Елементи поведінки, що сприяють погіршенню іміджу.
5. Правила формування іміджу.
6. “Зовнішній” та “внутрішній” імідж людини.
7. Імідж, дисципліна та самообман.
8. Визначення терміну “діловий стиль”.
9. Використання дешевих речей в присутності інших.
10. Роль одягу. Розподіл його на повсякденний та урочистий.
11. Вимоги до одягу бізнесмена.
12. Вимоги до одягу бізнес-леді.
13. Типові помилки, яких припускаються люди при формуванні особистого іміджу.
14. Оформлення офісу. Квіти, витвори мистецтва, рослини, акваріум.
15. Родзинка іміджу.
16. Практичне моделювання іміджу ділової людини в залежності від сфери діяльності.

Література: 1, 2, 8, 12, 14, 17, 29, 32, 36, Д2.

Тема 5. Підготовка та проведення ділових зустрічей

Організація зустрічі. Планування змісту зустрічі. Порядок зустрічі, персональний склад учасників. Участь представників преси, вручення квітів. Вітальні промови, розміщення у готелі, ділова частина. культурна програма, поїздки по країні, неофіційна частина, проводи.

Способи домовленості про ділову зустріч. Домовленість про основні елементи зустрічі: предмет ділової зустрічі, місце проведення, часові межі, кількість учасників, матеріали для обговорення та підсумкові документи зустрічі.

Підготовка приміщень, загальні вимоги. Оформлення столу переговорів. Наявність у приміщенні годинника. Правила поведінки на переговорах. Кава, чай, кондитерські вироби. Правила паління/непаління на переговорах.

Мова ведення переговорів. Переговори з мешканцями країн колишнього СРСР, країн північної Америки, західної Європи та Азії. Правила ведення переговорів через перекладача.

Питання до самоконтролю:

1. Ділова зустріч як обов'язковий елемент ділового спілкування.
2. Етикетні вимоги (обов'язковість, ввічливість, тактовність, скромність, точність, делікатність, пунктуальність), та вміння використовувати їх при проведенні ділових зустрічей.
3. Загальні принципи планування ділової зустрічі.
4. Планування змісту програми перебування.
5. Домовленість про ділову зустріч.
6. Способи запрошень на ділову зустріч.
7. Підготовка приміщень.
8. Питання під'їзду до приміщення.
9. Зустріч гостей, можливість негоди.
10. Оформлення столу переговорів.
11. Терміни та способи пригостання гостей.
12. Мова ведення переговорів.
13. Правила ведення переговорів через перекладача.
14. Моделювання способу запрошення, змісту та механізму проведення ділової зустрічі.

Література: 1, 2, 3, 8, 9, 13, 16, 22, 25, 30, 40, 41, Д11.

Тема 6. Елементи ділової атрибутики

Значення та сутність ділової атрибутики. Етичні норми у визначенні особистої ділової атрибутики. Значення візитних карток в сучасному діловому світі. Випадки, в яких використовують візитні картки.

Основні види візитних карток: класичні, робочі, сімейні, візитні картки фірми та підрозділу. Розмір, шрифт та колір візитних карток.

Правила використання візитних карток. Аббревіатури, що використовуються на візитних картках: PR, PF, PFNA, PFC, PPC, PPP, PC. Відповіді на візитні картки з подібними аббревіатурами. Правила обміну візитними картками. Правила вручення візитних карток подружжю.

Ділові подарунки, їх значення та правила подання. Загальні вимоги до подарунків. Подарунки, які нагадували б про певну країну. Вартість подарунків. Книга як універсальний подарунок. Подарунки жінкам. Правила прийому подарунку, вислови, що повинні його супроводжувати.. Подарунок та супроводження його візитною картою, святковою листівкою.

Інші види ділової атрибутики: годинники, калькулятори, записники, ручки, олівці, електронні записники, брасетки, пейджери, мобільні телефони, “ноут-буки”.

Питання до самоконтролю:

1. Символ і атрибутика.
2. Сутність та значення ділової атрибутики.
3. Естетика зовнішнього сприйняття ділової атрибутики.
4. Символізм та діловий стиль.
5. Візитні картки, випадки їх застосування.
6. Основні види візитних карток.
7. Розповсюджені в світі аббревіатури, що прийнято використовувати на візитних картках.
8. Використання візитних карток в залежності от ситуації.
9. Ділові подарунки, загальні вимоги до них.
10. Оформлення ділових подарунків.
11. Патріотизм при виборі подарунку.
12. Правила поведінки при отриманні подарунків.
13. Інші елементи ділової атрибутики.

Література: 1, 2, 13, 15, 16, 17, 21, 22, 23, 24, 27, 30, 32, 35, 39, 40.

Тема 7. Техніка ділового спілкування

Сутність та важливість спілкування для досягнення особистих цілей. Емоції, жести та міміка при спілкуванні. Види спілкування: безпосереднє (мовне), опосередковане (листування, телефоном, ЗМІ тощо). Публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада, переговори.

Функції ділового спілкування: інформативно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна, їх визначення та застосування.

Основні правила спілкування: формулювання конкретної мети спілкування, створення атмосфери довіри, переконливість у висловлюванні, вміння правильно сприймати партнера, фіксація отриманої інформації, своєчасне закінчення переговорів.

Зони ділового спілкування: інтимна, особиста, зона соціального спілкування, загальнодоступна зона.

Вміння говорити. Поінформованість щодо теми розмови. Роль смислових акцентів, наголосів та пауз у бесіді.

Вміння слухати, як найскладніше вміння людини. Правила, що дозволяють навчитись ньому.

Формулювання запитань. Основні форми запитань та випадки їх застосування.

Конфлікти і непорозуміння. Правила, що дозволяють уникнути конфліктних ситуацій, або вийти з них.

Питання до самоконтролю:

1. Сутність та значення спілкування.
2. Соціальна функція спілкування.
3. Роль спілкування в еволюції людства.
4. Види спілкування їх призначення.
5. Функції ділового спілкування.
6. Головні правила спілкування.
7. Зони ділового спілкування.
8. Головна мета ділового спілкування.
9. Вміння говорити та висловлювати свої думки.
10. Вміння та правила слухання.
11. Формулювання запитань, 3 основні групи запитань.
12. Причини та наслідки виникнення конфліктів.
13. Подолання конфліктних ситуацій.
14. Моделювання конфлікту та виходу з нього.

Література: 1, 2, 13, 15, 16, 17, 21, 22, 23, 24, 27, 30, 32, 35, 39, 40.

Тема 8. Організація ділових прийомів

Діловий прийом, його соціальний, діловий та етичний зміст. Підготовча робота до проведення прийому: визначення виду прийому, складання списку запрошених та надсилання запрошень, підготовка приміщень, планування розміщення гостей, розробка меню та сервірування столу, порядок обслуговування гостей.

Офіційні та неофіційні прийоми. Правила зустрічі гостей. Зустріч гостей у випадку дощу.

Розміщення гостей за столом, використання для цього карток і таблиць. Пріоритетність місць за столом. Розміщення окремих делегацій.

Правила поведінки на прийомах. Запізнення та прощання. Управління розмовою за столом. Мовчання за столом.

Основні види прийомів та їх характеристика: “шведський стіл”, “фуршет”, “обід”, “вечеря”, “завтрак”, “бокал шампанського”, “коктейль”, “чай”. Правила поведінки.

Загальні правила подання напоїв та закусок.

Питання до самоконтролю:

1. Прийом як інструмент ділових стосунків.
2. Офіційні та неофіційні прийоми.
3. Підготовча робота до проведення прийому.
4. Формулювання та направлення запрошень.
5. Розміщення гостей за столом.
6. Правила поведінки на прийомах.
7. Управління розмовою на прийомі.
8. Що робити коли вас запрошують на прийом.
9. Яких прийомів треба уникати, а яких ні.
10. Як відмовитись від участі в прийомі.
11. Загальні правила подання напоїв.
12. Основні види прийомів.
13. Від чого залежить вдалість проведення прийому.
14. Психологічний клімат на прийомі.
15. Моделювання прийому та можливих ускладнень, що можуть на ньому виникнути.

Література: 1, 2, 15, 16, 17, 21, 22, 24, 30, 35, 39, 40.

2. ДІЛОВІ ІГРИ

Ділові ігри, моделювання проблемних ситуацій та їх розв'язок на основі засвоєних знань, етикетних норм та правил, є дуже цікавим, ефективним та заохочувальним елементом навчального процесу, який рекомендовано застосовувати на семінарських заняттях після розгляду та закріплення теоретичного матеріалу. Ділові ігри активізують та підвищують увагу студентів, сприяють розвитку комунікабельності та розумових здібностей, підвищують настрій та рівень засвоєння знань студентами.

Розвиваючий ефект ділових ігор досягається за рахунок імпровізації, природного вияву вільних творчих сил студентів. У виховному значенні гра допомагає учням подолати невпевненість, сприяє самоствердженню, найповнішому виявленню своїх сил і можливостей.

У випадку, якщо студенти ще ніколи не брали участі в ділових іграх, викладачеві рекомендовано особисто брати участь у ділових іграх, застосовуючи метод навмисної помилки. Цей метод передбачає використання викладачем навмисно зроблених помилок, з метою привертання уваги студентів, звернення до них за допомогою, і, як результат, підвищення їхнього почуття власної гідності.

Крім того, рекомендовано створювати умови, за яких студент (студенти), самотійно, в процесі гри, несподівано для себе, доходить до висновку, який розкриває йому нове бачення та зміст добре знайомих речей.

Ділові ігри рекомендовано проводити в три етапи: підготовчий, етап реалізації та аналітичний етап, із залученням до кожного з них максимальної кількості студентів. Можливий розподіл студентської групи на три частини: кожна з яких буде займатись якимось окремим етапом.

До рольової участі в ділових іграх допускаються лише ті студенти, що в повному обсязі засвоїли теоретичний матеріал.

1 гра – «Практичне застосування етики в діловому спілкуванні».

Підготовчий етап – визначення понять етика, мораль, моральність, етикет, культура; спілкування, функції спілкування, ділове спілкування, його складові, форми ділового спілкування. Моделювання 3-4х ситуацій ділового спілкування, абсолютно незалежних та не пов'язаних між собою, та проблем, що можуть виникати в процесі їх проведення, визначення необхідної кількості студентів які будуть брати участь у кожній ситуації, розподіл ролей.

Етап реалізації – розгляд об'єкта спілкування, логічне обґрунтування проблеми, що виникає, розгляд декількох варіантів розвитку подій, в результаті яких проблема розв'язується різними методами, шляхами компромісу, поступки, застосування сили тощо, розгляд варіанту, коли узгодження неможливе.

Аналітичний етап – аналіз поведінки, висловів, жестів всіх сторін, що приймали участь у розв'язанні проблеми. Визначення результативності кожного з методів поведінки, результатів розв'язання конфлікту, можливостей його подальшої появи, його наслідків.

2 гра – «Спілкування в підприємницькому секторі»

Підготовчий етап – розгляд сутності підприємництва та бізнесу, відмінностей ринкової економіки від командної, рівнів відносин в підприємстві, проведення дискусії на тему “Специфіка підприємництва українського регіону”. Визначення найбільш суттєвих проблем у підприємницькому секторі. Визначення кількості сторін, груп студентів, етапів проведення спілкування.

Етап реалізації – представлення сторін, що будуть спілкуватись, одна одній (кількість сторін не обмежена), формулювання кожною зі сторін свого бачення існуючої проблеми, та можливостей її розв'язання. Взаємодія поглядів та методів впливу на співрозмовника, досягнення компромісу чи перемога однієї сторони.

Аналітичний етап – обговорення сутності проблеми, можливих методів її розв'язання, які не були застосовані учасниками гри, аналіз результату та можливих результатів у випадку іншого повороту подій.

3 гра – «Знайомство»

Підготовчий етап – теоретичний розгляд знайомства, його ролі, значення, правил знайомства, ситуацій, при яких відбувається знайомство або представлення однієї людини іншою. Визначення можливої мети знайомства, реакції на знайомство, ролі жестів міміки, зовнішнього вигляду в процесі знайомства. Дослідження головних правил, що дозволяють здійснити ефективне знайомство, та досягти при цьому поставленої мети. Визначення декількох ситуацій знайомства та розподіл ролей в кожній ситуації.

Етап реалізації – формулювання мети знайомства (для спостерігачів), позиціонування діючих осіб, початок знайомства, його продовження чи крах, подальше продовження розмови або розгортання подій. Надалі допускається повна імпровізація, яка все одно передбачає дотримання етичних норм.

Аналітичний етап – круглий стіл з приводу методів залучення до знайомства та поетапного проведення знайомства при кожній з

ситуацій, що розглядались. Надання пропозицій щодо кожного конкретного кроку. Аналіз отриманого результату та можливостей отримання інших результатів.

4 гра – «Моделювання іміджу»

Підготовчий етап – розгляд та обговорення сутності та значення іміджу, його складових, ролі іміджу в діловому спілкуванні, правил поведінки, що формують певний імідж, та шкодять йому. Вибір п'яти видів професій та п'яти студентів, які будуть виконувати ролі їх представників. Розробка іншими студентами низки ситуацій, в яких опиняться п'ятеро обранців, та в яких вони діятимуть у відповідності до сформованого іміджу.

Етап реалізації – розробка обраними студентами найхарактерніших рис характеру та здібностей, якими повинен володіти представник кожної професії, розробка індивідуального іміджу та поведінки в кожній із запропонованих ситуацій.

Аналітичний етап – аналіз і обговорення усіма студентами вчинків та розроблених рис. Формування суспільної думки щодо результатів та перспектив ефективної роботи кожного професіонала, розробка прогнозів, щодо ефективності подальшого ділового спілкування між зазначеними конкретними особистостями, що належать до різних професій.

5 гра – “Моделювання конфлікту та його розв’язання”

Підготовчий етап – усвідомлення та засвоєння основних видів конфліктів, ролі внутрішнього конфлікту в манері спілкування людини. Аналіз сфер прояву конфліктів та типів поведінки людини в кризових ситуаціях. Психологічні типи особистості. Моделювання декількох конфліктних ситуацій та кількості осіб, що приймають участь в кожній ситуації, розподіл ролей.

Етап реалізації – конкретні поведінські моменти, вибір принципів поведінки та реакція на дії суперника (суперників), розширення або згортання конфлікту в залежності від психологічної мотивації, можливість перетворення конфлікту на співробітництво, та використання негативних наслідків конфлікту в особистих інтересах.

Аналітичний етап – аналіз етапів розвитку конфлікту, ролі окремих сторін у кожній ситуації, надання порад щодо приборкання певного виду конфлікту. Визначення позитивних сторін конфлікту та випадків, коли припинення конфлікту є негативним.

3. САМОСТІЙНА РОБОТА

3.1. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

3.1.1. Мета, вимоги до оформлення, та порядок захисту індивідуальних завдань

Самостійна робота студентів є обов'язковою складовою навчально-виховного процесу, яка є не менш важливою ніж лекційні, семінарські, практичні, лабораторні заняття, чи виробнича практика. Але певна специфіка цього виду навчального навантаження вимагає розробки ретельних рекомендацій щодо його виконання.

Метою самостійної роботи студентів є засвоєння додаткового обсягу навчального матеріалу, вивчення якого не передбачено планом лекційних та практичних занять, розширення кругозору студентів.

Тематика самостійної роботи може торкатись не тільки виключно предметно орієнтованих питань, а й галузей використання проблемних питань, що розглядаються в межах курсу, в інших системах досліджень. Тематика самостійної роботи визначається викладачем, включається до складу робочої програми, яка затверджується на засіданні кафедри та зборах вченої ради інституту.

Протягом процесу вивчення навчальної дисципліни, студент повинен самостійно засвоїти 4-5 тем (у залежності від кількості студентів в групі та вимог викладача). Самостійна робота виконується у вигляді конспекту в окремому зошиті, який студент здає після вичитки академічних годин та до початку екзаменаційної сесії.

На консультаціях, що проводяться викладачем, студент узгоджує тематику майбутніх робіт, літературу, яку слід використовувати при виконанні роботи, та терміни, коли буде відбуватись захист кожної з тем. Порядок та пріоритети призначення тем для кожного студента належать викладачу. Якщо студент має певну цікаву інформацію, статистичний матеріал або інші дані, які не включені до плану самостійної роботи, можливе зарахування такого виду роботи, як однієї з тем.

При підготовці конкретної теми слід уникати бездумного переписування підручників, газет, журналів, монографій, брошур тощо. По закінченню розробки конкретної теми студент повинен вільно орієнтуватись у питаннях, що підлягали його розгляду, вміти визначати

актуальність та важливість теми, робити висновки на підставі засвоєного матеріалу.

Захист кожної теми самостійної роботи рекомендовано здійснювати у вигляді фіксованого виступу на семінарському занятті, задля ознайомлення з темою інших студентів групи, а якщо для цього не вистачає часу, захист здійснюється на консультації.

Під час захисту теми, до її обговорення доцільно залучати інших студентів, результатами такого обговорення може стати знаходження нової проблеми до наукових студентських досліджень.

Кожна тема самостійної роботи оцінюється за чотирьохбальною системою (“відмінно”, “добре”, “задовільно”, “незадовільно”) та фіксується в академічному журналі. Кожна оцінка, отримана за виконання самостійної роботи, має таке ж значення як і будь-яка інша оцінка.

Студенти, що не виконали самостійну роботу, або протягом вивчення навчального курсу виконали її незадовільно, до сесії не допускаються. Конспекти з самостійної роботи студентів залишаються на кафедрі.

3.1.2. Критерії оцінювання самостійної роботи студентів

Оцінка **“відмінно”** виставляється в тому випадку, якщо студент вільно орієнтується в питаннях теми, робить аналітичний аналіз дослідженого матеріалу, своєчасно та охайно відобразив засвоєне в конспекті самостійної роботи, може відповісти на питання, які виникають при обговоренні.

Оцінка **“добре”** виставляється якщо студент своєчасно виконав роботу в повному обсязі, але при обговоренні може припускатись незначних помилок, також помиляється при відповідях на поставлені запитання.

Оцінка **“задовільно”** виставляється студенту, який знає та орієнтується у 50% питань теми, з невеликим запізненням продемонстрував записи в конспекті та невпевнено відповідає на поставлені запитання.

Оцінку **“незадовільно”** отримує студент, який не виконав завдання, не з’явився на захист або продемонстрував на захисті знання менше 50 %.

3.2. ТЕМАТИКА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Етика та психологія ділового спілкування, як наука

1. Поняття культури.
2. Підсистеми культури.
3. Складові культури.
4. Цінності, їх суть та категорії.
5. Вплив цінностей на стиль управління та підприємництва.
6. Організаційна культура: поняття, принципи, чинники.
7. Підприємницька ідея, її джерела і методи пошуку.
8. Становлення підприємництва на Україні.

Тема 2. Розвиток підприємництва та ділова етика

1. Психологічне тестування особистості щодо професійної придатності.

Тема 3. Культура знайомства

1. Чинники, що впливають на культуру управління та підприємництва.
2. Капіталістична ідеологія.
3. Перелив ресурсів, суспільні блага та послуги.
4. ВВП та навколишнє середовище.
5. Проблеми економіки міст.
6. Дискримінація робочої сили.
7. Як завойовувати собі друзів.
8. Правила, що дозволяють змінити точку зору людини на вашу.

Тема 4. Імідж підприємця

1. Діловий протокол.
2. Правила, дотримання яких дозволяють змінити точку зору людини на вашу, не оскорбляючи її.
3. Якою повинна бути організаційно-правова форма підприємства.
4. З ким треба співпрацювати.
5. Як обійти конкурента та зберегти комерційну таємницю.
6. Чи можна вийти з кризи.
7. Поради підприємцям від Ганни Шандар.

8. Якості, необхідні бізнесмену.

Тема 5. Підготовка та проведення ділових зустрічей

1. Планування способу запрошення, теми, змісту та механізму проведення ділової зустрічі.

Тема 6. Елементи ділової атрибутики

1. Розробка емблеми власної гіпотетичної фірми.
2. Розробка макету візитної картки.

Тема 7. Техніка ділового спілкування

1. Переговори по телефону.
2. Ділове листування.
3. Організація виставок.
4. Прес – конференції, презентації та рекламні оголошення.
5. Концепції людської особистості.
6. Методи ведення переговорів.
7. Поняття основних видів конфліктів.
8. Шляхи подолання конфлікту.

Тема 8. Організація ділових прийомів

1. Перепони та бар'єри в спілкуванні.
2. Соціальні типи в діловому спілкуванні.
3. Закономірності міжособистих стосунків.
4. Сучасні теорії міжособистих стосунків та біхевіоризм.
5. Теорія обміну та теорія справедливості.
6. Символічний інтеракціонізм та соціальна драматургія.
7. Теорія психоаналізу.
8. Трансакційний аналіз.
9. Принципи прийняття управлінських рішень.
10. Стратегія і тактика ведення переговорів.

4. НАУКОВО-ДОСЛІДНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

4.1. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ НАУКОВО-ДОСЛІДНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Науково-дослідна робота студентів дедалі більше набуває свого виховного та світоглядного значення, особливо на тлі загальної пасивності молоді, падіння рівня культури та обізнаності. Крім виховної функції, наукова робота студентів сприяє підвищенню мотивації навчального процесу, змінює профорієнтаційні пріоритети особистості, примушує студентів поглянути на навчання з іншого боку.

Метою наукової роботи студентів є розвиток інтелектуально-аналітичних здібностей індивіда, створення передумов для подальшої наукової діяльності особистості, як одного з гарантів, якісного написання та захисту дипломної роботи.

Натхнення до наукової роботи студенти можуть знаходити при виконанні самостійної роботи студентів, проходженні практики, при перегляді періодичної літератури, на лекційних заняттях та під час підготовки до семінарських та практичних занять.

Визначений орієнтовний перелік наукових досліджень, не є обов'язковим, тобто студент може самостійно визначати тему наукового дослідження та узгоджувати її з науковим керівником.

Керівнику даною секцією бажано мати особисті наукові досягнення та результати в цій галузі для залучення до участі в роботі якомога більшої кількості студентів.

Допускається 2 головних типи наукових досліджень: **історико-дослідницький** та **проблемно-перспективний**. Для загальнотеоретичних питань, бажано використовувати проблемно-перспективний підхід, до більш практичних питань, можливе використання обох підходів.

Тематика дослідження може торкатись не тільки виключно предметно орієнтованих питань, а й галузей використання проблемних питань, що розглядаються в межах курсу, в інших системах досліджень.

На консультаціях, що проводяться викладачем, студент узгоджує тематику майбутнього дослідження, літературу, яку слід використовувати при виконанні роботи, та етапи виконання. Головною умовою вибору теми дослідження повинна бути її актуальність та важливість для українського регіонального сектору.

Наукову роботу проблемно-перспективного спрямування рекомендовано проводити в чотири етапи:

1. визначення існуючої актуальної проблеми;

2. літературний огляд з приводу теоретичних положень природи проблеми;
3. розробка заходів, щодо ліквідації існуючої проблеми;
4. розробка механізмів впровадження в реальне життя розроблених заходів.

Історико-дослідницький напрям повинен містити в собі:

1. визначення існуючої проблеми;
2. історико-аналітичний аналіз підходів до її розв'язання;
3. авторську оцінку історичних процесів;
4. можливість їх застосування на сучасному етапі.

При підготовці конкретної теми слід уникати бездумного переписування підручників, газет, журналів, монографій, брошур тощо. По закінченню розробки конкретної теми студент повинен вільно орієнтуватись в питаннях, що підлягали його розгляду, вміти визначати актуальність та важливість теми, робити висновки на підставі дослідження.

Розробка однієї теми окремим студентом не є обов'язковою, припускається робота проблемних гуртків на спільну тему, з якої пізніше, можуть «вийти» декілька різних тем або різних аспектів однієї проблеми. При роботі груп студентів рекомендовано використовувати методи «мозкового штурму» та «метод Делфі».

Завершальна стадія наукової роботи студентів має вигляд наукової студентської конференції, де заслуховуються та підлягають обговоренню найкращі дослідження. Доповідь до конференції оформляється у вигляді реферату на папері формату А4, з одного боку, обсягом 5-7 аркушів, не враховуючи титульну сторінку, план та список використаної літератури.

За проведену науково-дослідну роботу студент отримує оцінку, яка впливає на атестацію та може здійснювати вплив на екзаменаційну оцінку.

Результати студентських наукових робіт можуть опубліковані в місцевій пресі, збірниках наукових праць, фахових виданнях.

4.2. ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ СТУДЕНТІВ

1. Історизм еволюції предмету етики.
2. Сфери взаємодії етики і культури.
3. Етичні питання філософії.
4. Філософія економіки.
5. Етика етикету.
6. Ментальність, традиції та етикет.
7. Культура формування моральних принципів.
8. Психологічний аспект формування моралі.
9. Етика мислення.
10. Дослідження ролі ділового спілкування в підприємстві.
11. Ділове спілкування та ділові стосунки.
12. Психологія менеджменту та управління в українському регіоні.
13. Психологічна роль іміджу.
14. Соціальна та юридична відповідальність підприємця: етичний аспект.
15. Роль іміджу в рекламі.
16. Проблеми формування етики українського підприємництва.
17. Податковий етикет.
18. Вплив масової культури на культуру ділового спілкування.
19. Взаємодія моди та класичного стилю у формуванні іміджу.
20. Еволюція значення та складових ділової атрибутики.
21. Правдивість та культура висловлювання своїх думок.
22. Еволюція причин, наслідків та значення конфліктних ситуацій.
23. Роль запитань у формуванні світогляду.
24. Психологічна культура суспільства, та чинники, що на неї впливають.
25. Етика, релігія та політика.

5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО НАПИСАННЯ, ТА ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

5.1. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО НАПИСАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Номер теми контрольної роботи повинен співпадати з останньою цифрою номеру залікової книжки. Наприклад, якщо номер залікової книжки закінчується цифрою “5”, то контрольну роботу можна писати по темам: № 5, №15, № 25, №35, і далі.

2. Контрольна робота повинна включати план, який складається з вступу, декількох питань і висновків, а також список використаної літератури.

У вступній частині слід обґрунтовувати актуальність, важливість, розробленість теми. Кількість питань у плані – в залежності від теми, літератури і вміння автора складати план. Але бажано, щоб було не менше трьох питань. План може бути простим або складним (з підпитаннями).

У заключній частині необхідно зробити висновки з контрольної роботи по обраній темі.

Слід вірно скласти список використаної літератури і включити в нього не менше 5 джерел. У списку вказуються автори (в алфавітному порядку), найменування роботи (книги, монографії, статті), рік видання, видавництво.

Якщо використана стаття, то вказати в якому журналі (збірнику) вона надрукована. Наприклад, журнал “Економіка України”, № 6, 2000 р. Якщо ж у контрольній роботі наводяться цитати, цифрові дані, то потрібно вказати джерела і номер сторінки.

3. Об’єм роботи – 24 сторінки учнівського зошита.

4. Строк здачі – за місяць до початку екзаменаційної сесії.

5. Контрольна робота буде зарахована, якщо тема розкрита, робота вірно оформлена і вчасно здана в інститут (деканат заочного факультету).

В кінці роботи повинен бути підпис автора і дата написання роботи.

В контрольній роботі необхідно привести приклади, статистичний матеріал в підтвердження тієї чи іншої концепції, будь-якого теоретичного положення, використовуючи для цього дані національної економіки зарубіжних країн і економіки України, а також дані по підприємству (фірмі), на якому працює студент.

Контрольна робота повинна бути написана чітким, розбірливим почерком (допускається робота, надрукована на машинці, або роздрукована на принтері).

5.2. ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

1. Етика та психологія ділового спілкування як наука.
2. Суть етики та психології ділового спілкування.
3. Підприємець на ринку.
4. Культура управління та ділова мораль.
5. Державне регулювання підприємницької діяльності.
6. Ця сильна слабка половина.
7. Секрети управління бізнесом.
8. Етичні основи бізнесу.
9. Розвивати свою організацію.
10. Якості бізнесмена, що досягає успіху.
11. Стиль керівництва.
12. Відносини підприємців з профспілками.
13. Вибір партнера.
14. Реклама – як засіб стимулювання попиту.
15. Психогеометрія для менеджерів.
16. Зовнішній вигляд.
17. Практика ефективного керівництва.
18. Як організувати робочий день.
19. Кодекс поведінки сучасного керівника.
20. Ваш офіс.
21. Співвимірною свої вчинки.
22. Знаходити більше часу протягом дня.
23. Авторитет і ви.
24. Комунікативні бар'єри в діловому спілкуванні.
25. Спілкування і етика.
26. Управління підприємством.
27. Діловий етикет.
28. Роль іміджу вчора і сьогодні.
29. Планувати і вирішувати проблеми.
30. Типи конкурентної поведінки.
31. Як схилити людей до вашої точки зору.
32. Найважливіші питання в переговорах.
33. Спілкуватись успішно.
34. Ділове листування.
35. Управляти своїм босом.
36. Як проводити ефективні збори.
37. Обернений зв'язок в діловому спілкуванні.
38. Переговори по телефону.
39. Використання інших слів.

40. Техніка виступу.
41. Навички міжособового спілкування.
42. Невтомно спостерігати.
43. Вчитись завойовувати друзів.
44. Особові відносини.
45. Поведінка в ситуації конфлікту.
46. Контроль власного страху і роздратування.
47. Розпізнавання причин конфліктів.
48. Подолання конфлікту шляхом поліпшення спілкування.

6. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Палеха Ю.І., Водерацький Ю.В. Етика ділових стосунків. – К. : 1999. – 101 с.
2. Дашков Л.П., Тютюкина Е.Б., Предпринимательство и бизнес. – М. : 1997. – 216 с.
3. Палеха Ю.І., Кудін Д.О., Культура управління та підприємництва. – К. : 2000. – 142 с.
4. «Сборник законодательных, нормативных и методических документов, регулирующих налогообложение предприятий, объединений и организаций». – К.: 1991.
5. Закон України “Про пріоритетність соціального розвитку села і агропромислового комплексу” / в новій редакції від 15.02.92 р. // Голос України // 1992 р. 12 червня.
6. Афонин А. Основы мотивации труда: организационно-экономические аспекты. Учебное пособие. – К. : 1994. 304 с. // Глава 8. Мотивационный потенциал менеджера с. 210-228. Глава 10. Как стать неотразимой личностью. с. 272-297.
7. Барыкин К. Ваш офис. // Журнал Персонал. – К. : 1996, №1. – С. 125-127.
8. Браун А. Цвет одежды как залог успеха // Персонал. – К.: 1997, №3. – С. 49-53.
9. Дашков Л.П. и др. Предпринимательство и бизнес. Учебное пособие. – М. : 1995, 304 с.
10. Дип Сэм, Семсен Лип. Верный путь к успеху, 1600 советов менеджерам. – М. : «Вече+Парсей+АСТ», 1995. – 384 с.
11. Дружинина Е. Роль имиджа вчера и сегодня // Персонал. – К.: 1997, №3. – С. 42-48.
12. Етика : Навчальний посібник / Т.Г. Аболіна, В.В. Іфименко, О.М. Лісічук та інші. – К. : Либідь, 1992. – 328 с.
13. Загулин М. Структура знаний о человеке как предпринимателе // Российский экономический журнал. – 1995. – №4. – С. 74-78.
14. Заславская Л. Этика и интеллигентность, понятия в бизнесе необходимые // Торговая газета. – 1994. – 18.08. – С. 3.
15. Захаров А. Предпринимательство и этика // Свободная мысль. – 1992. – №17. – С. 51-60.
16. Коваль А.П. Ділове спілкування : навч. посібник. – К. : Либідь, 1992. 280 с.
17. Коломиец В. Эта сильная слабая половина // Персонал. – 1995. – №3. – С. 154-161.
18. Котлер Филипп. Основы маркетинга. – Санкт–Петербург : АО “Коруна”, АОЗТ “Литера Плюс”, 1994.

19. Неверов Святослав. Соразмеряй свои поступки // Персонал. – К. : 1995, № 4. – С. 151-155.
20. Павлов А. Этика предпринимательства // Человек и экономика, 1993, №5. С. 14.
21. Палеха Ю. Этические основы бизнеса // Персонал. – К. : 1995, №3. – С. 132-137.
22. Попов С.И. Политика. Экономика. Мораль. – М. : 1989.
23. Потрубач Н.Н. Деловой этикет // Социально-политический журнал. – 1994. – № 9-10. – С. 126-130.
24. Райзенберг Б.А. Азбука предпринимательства. – М. : 1991.
25. Романов М.В. «HOW DO YOU DO». – К. : 1994.
26. Современный бізнес : в 2-х т. / Девид Д. Речмен и др. – М. : 1995.
27. Словарь по этике / Под ред А.А. Гусейнова и И.С. Кона. – [6-е изд.]. – М. : Политиздат, 1989. – 448 с.
28. Социальная психология и этика делового общения : учебное пособие / под общ. ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М. : «Культура и спорт» «ЮНИТИ», 1995. – 160 с.
29. Устиан И. Экономическая этика // Экономист. – 1995. – №3. – С. 91-96.
30. Фредерик Р., Петри Э. Деловая этика и философия // Вопросы философии. – 1996. – № 3, – С. 70-78.
31. Хміль Ф.З. Менеджмент. – К. : Вища школа, 1995.
32. Шушлянин О. Кодекс поведения современного руководителя // Персонал. – К. : 1995, №4. – С. 140-143.
33. Щекин Г.В. Практическая психология менеджмента. – К. : МЗУУП, 1994.
34. Щекин Г.В. Язык рук // Персонал. – 1992. – №1. – С. 103-112.
35. Яновський А. “Етика підприємництва” // Закон і бізнес. – 1993. – № 16-17. – С. 13.
36. Яновский А. «Этика предпринимательства» // Хозяйство и право. – 1993. – №4. – С. 22.
37. Янчевский В.Г. Менеджмент, маркетинг, бизнес. Деловым людям о предпринимательстве. – Минск : Полымя, 1992. – 106 с.

Допоміжна література:

1. Ассонов Г.Ф., Хуторненко О.А., Шаблій Е.И. Особенности экономической культуры в США, Японии, странах Западной Европы. – К. : УкрИНТЭИ, 1992. – 60 с. // раздел «Бизнес и деловая этика», с. 30-45.
2. Безвершук Ж.А. Потребности, вкусы, мода. – К. : Реклама, 1987. – 120 с.
3. Блюмкин В.А. Этика и жизнь. – М. : Политиздат, 1987. – 111 с.

4. Гусейнов А.А. Золотое правило нравственности. – [3-е изд. доп. и перераб.]. – М. : Молодая гвардия, 1988. – 271 с.
5. Дейл Карнеги. Как перестать беспокоиться и начать жить // Часть 5, публикации в журнале «Социалистический труд» за 1988г.
6. Курс для высшего управленческого персонала. – М. : Экономика, 1970. – 807 с. // часть 6 «Советы управляющему», с. 688-805.
7. Лабунская В.А. Психология экспрессивного поведения. – М. : Знание, 1986. – 64 с.
8. Матвеев В., Панов А. В мире вежливости. – М. : 1992. – 130 с.
9. Мелибруда Е.А. Я – ты – мы : психологические возможности улучшения общения. – М. : Прогресс, 1986. – 256 с.
10. Наполеон Хилл. Думай и богатей. – К. : Молодь, 1993. – 159 с.
11. Поуст Е. Американский этикет. – К. : МП «Юниверс» – АТ «Ной» 1991. – 60 с.
12. Скотт Джини Грехем. Конфликты..., пути их преодоления. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 190 с.
13. Феофилов Л. Г. Умеете ли вы себя вести? – К. : Об-во знание УССР, 1990. – 46 с.
14. Ягодинский В.Н. Наш этикет. – М. : Молодая гвардия, 1988. – 238 с.

ЗМІСТ

Вступ	3
1. Лекційні та семінарські заняття	5
2. Ділові ігри	14
3. Самостійна робота	17
4. Науково-дослідна робота студентів	21
5. Рекомендації до написання та тематика контрольних робіт для студентів заочної форми навчання	24
6. Список рекомендованої літератури	28

Укладач: Яковенко Роман Валерійович, викладач кафедри економіки.