

## ЗМІСТ

Вступ.....	6
<b>Тема 1. Теоретико-методологічні засади аналізу культури ділового спілкування та комунікації.....</b>	<b>10</b>
1.1. Зміст і завдання етики ділового спілкування як професійної етики.....	11
1.2. Спілкування як наукова і практична проблема.....	18
1.3. Професійна культура спілкування в контексті ділового етикету.....	25
1.4. Комунікація як життєво важлива складова роботи менеджерів.....	29
1.5. Управління комунікаціями в організаціях.....	3 6
<i>Висновки.....</i>	<i>40</i>
<i>Література.....</i>	<i>42</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>42</i>
<b>Тема 2. Концепція професійної діяльності менеджера та її вплив на етику ділового спілкування.....</b>	<b>44</b>
2.1. Професіографія та її місце в системі професійної орієнтації.....	45
2.2. Аналіз особливостей професії та її вплив на етику ділового спілкування.....	58
2.3. План-схема психологічної характеристики професії менеджера.....	62
2.4. Класифікація професій.....	69
2.5. Психологічні вимоги до професії керівника-менеджера з точки зору етики ділового спілкування.....	76
<i>Висновки.....</i>	<i>89</i>
<i>Література.....</i>	<i>90</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>91</i>
<b>Тема 3. Психологічна природа культури ділового корпоративного спілкування.....</b>	<b>92</b>
3.1. Структура, функції, види та рівні корпоративного спілкування.....	93
3.2. Сутність корпоративного спілкування як обміну інформацією.....	95
3.3. Загальні правила поведінки з керівництвом, підлеглими, співробітниками, колегами.....	98
3.4. Філософські константи психологічної природи корпоративної етики та культури ділового спілкування.....	103
<i>Висновки.....</i>	<i>108</i>
<i>Література.....</i>	<i>109</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>109</i>
<b>Тема 4. Вербальні та невербальні засоби етики ділового спілкування.....</b>	<b>110</b>
4.1. Вербальні засоби етики ділового спілкування та мовленнєвий етикет.....	111
4.2. Невербальна комунікація в практиці ділових стосунків.....	113
4.3. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.....	125
4.4. Техніка ведення ділових індивідуальних бесід.....	132
4.5. Мистецтво слухати як засіб ділового спілкування.....	136
4.6. Техніка ведення ділових переговорів.....	138
4.7. Конфлікти, шляхи їхнього попередження та розв'язання.....	141
<i>Висновки.....</i>	<i>149</i>
<i>Література.....</i>	<i>152</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>152</i>
<b>Тема 5. Мистецтво ділового спілкування сучасного керівника.....</b>	<b>154</b>

5.1. Поняття культури комунікацій у менеджменті.....	154
5.2. Комунікаційні бар'єри у менеджменті та шляхи їхнього подолання.....	159
5.3. Комунікації у керівництві.....	161
5.4. Мистецтво ділового спілкування сучасного керівника.....	164
5.5. Сутність адміністративної етики.....	170
5.6. Етика державної служби як один із видів професійної етики.....	174
<i>Висновки</i> .....	180
<i>Література</i> .....	182
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i> .....	182
<b>Тема 6. Економічна і соціальна ефективність праці менеджера в контексті етики ділового спілкування.....</b>	<b>184</b>
6.1. Економічна ефективність праці менеджера.....	185
6.2. Соціальна ефективність праці менеджера.....	187
6.3. Ефективність роботи керівника в умовах ринку.....	190
6.4. Взаємозв'язок ефективності праці менеджера та етики ділового спілкування.....	195
6.5. Критерії ефективності управлінської праці в контексті етики ділового спілкування.....	197
<i>Висновки</i> .....	203
<i>Література</i> .....	204
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i> .....	204
<b>Тема 7. Саморозвиток особистості як основа розвитку культури ділового спілкування.....</b>	<b>206</b>
7.1. Як стати успішним керівником завдяки етиці ділового спілкування.....	207
7.2. Як досягти результатів завдяки етиці ділового спілкування.....	216
7.3. Як стати успішним менеджером завдяки етиці ділового спілкування.....	222
7.4. Як стати лідером завдяки етиці ділового спілкування.....	228
<i>Висновки</i> .....	231
<i>Література</i> .....	232
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i> .....	233
<b>Тема 8. Становлення і розвиток етики ділового спілкування підприємця.....</b>	<b>234</b>
8.1. Структурні особливості етики ділового спілкування підприємця.....	235
8.2. Теоретичні і практичні засади аналізу етики та етикету підприємця.....	239
8.3. Ефективність організації робочого часу підприємця.....	242
8.4. Ефективність досягнення техніки делегування повноважень.....	247
8.5. Ефективність досягнення комунікації та інформації в діяльності підприємця.....	250
8.6. Менеджер як професійний керівник.....	253
<i>Висновки</i> .....	256
<i>Література</i> .....	259
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i> .....	259
<b>Тема 9. Управлінська діяльність менеджера в контексті етики ділового спілкування.....</b>	<b>261</b>
9.1. Менеджер як професія найвищої кваліфікації і культури ділового спілкування.....	262
9.2. Функції менеджера в контексті етики ділового спілкування.....	268
9.3. Ролі менеджера в контексті етики ділового спілкування.....	273
9.4. Причини невдач у кар'єрі менеджера та шляхи підвищення культури ділового спілкування.....	276

---

<i>Висновки</i> .....	280
<i>Література</i> .....	282
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i> .....	283
<b>Література з дисципліни "Етика ділового спілкування"</b> .....	<b>284</b>
<b>Додатки. Кодекс честі ділової людини</b> .....	<b>288</b>
<b>Етичний кодекс підприємця</b> .....	<b>288</b>
<b>Кодекс бізнесмена</b> .....	<b>289</b>
<b>Кодекс етики ділового спілкування комерційного банку</b> .....	<b>291</b>
<b>Корпоративний кодекс Запорізької державної інженерної академії</b> .....	<b>293</b>
<b>НАЙВАЖЛИВІШІ ВИСНОВКИ І ПОРАДИ</b> .....	<b>299</b>