

- [_9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=10](#) [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
14. The psychology of culture Fernando Lanzer – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=rgdRzyCO5Zo&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=11> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
15. Managing Cross Cultural Remote Teams Ricardo Fernandez – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=QIoAkFpN8wQ&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=12> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
16. The survivor's guide to cross cultural com...: B.Du Mesnil and C.Naschberger at TEDxMinesNantes – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=aa2LX6l31rg&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=13> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
17. What's So Different About Cultures Anyway?: Dato Gogichaishvili at TEDxTbilisi – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=cVqDQ7mA2nM&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=14> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
18. 7 Ways to Make a Conversation With Anyone Malavika Varadan TEDxBITSPilaniDubai – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=F4Zu5ZZAG7I&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=15> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
19. Cross-cultural competence in action: the power of building bridges Nina Frauenfeld – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=zQtM0smQSf0&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=16> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний університет «Запорізька політехніка»

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів
з дисципліни
«Етика і психологія міжнародної комунікації»
для студентів спеціальності 242 «Туризм»,
освітній ступінь магістр, усіх форм навчання

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації» для студентів спеціальності 242 «Туризм», освітній ступінь магістр, усіх форм навчання / Укл.: М.В. Белікова. – Запоріжжя: Національний університет «Запорізька політехніка», 2021. – 24 с.

Укладачі: М.В.Белікова, доцент, канд.істор.н.

Рецензент: В.М.Зайцева, канд.пед.н., професор

Відповідальний за випуск: М.В. Белікова, доцент, канд.істор.н.

Затверджено
на засіданні кафедри
«туристичного, готельного
та ресторанного бізнесу»
Протокол № 1 від 29.08.2021

НМК факультету
Протокол № 1 від 30.08.2021

7. I Am Not Your Asian Stereotype Canwen Xu – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=pUtz75INaw&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=4> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
8. Humor and culture in international business Chris Smit – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=MB6NXzGKMKg&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=5> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
9. Cultural Awareness in Globalized World Ralph Strozza – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=gd0aAFFjCUo&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=6> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
10. Cultural difference in business Valerie Hoeks – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=VMwjscSCcf0&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=7> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
11. Riding the waves of culture: Fons Trompenaars at TEDxAmsterdam – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=hmyfjKjcbm0&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=8> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
12. How cross-cultural understanding can help us to see each other Simone Buijzen – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=XvjaIrYlIg&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=9> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
13. Intercultural guide to humor (at home and abroad) Piotr Pluta – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=w-abKKg0sw8&list=PL0w00vrs->

7. Профессиональная этика: учебное пособие. – Комсомольск-на-Амуре: КНАГТУ, 2016. – 134 с.
8. Соловьев Э.Я. Этикет и протокол: общегражданский, деловой, дипломатический, церковный. – М.: Ламартис, 2014. – 561 с.
9. Хан Т.В. Профессиональная этика: учебное пособие. – СПб.: Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, 2016. – 80 с.
10. Шматова Е.С. Профессиональная этика: учебное пособие. – Новочеркасск: ЮРГТУ (НПИ), 2013. – 67 с.

Інформаційні ресурси:

1. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://ualib.com.ua/b_165.html [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
2. Почебут Л.Р. Кроскультурна і етнічна психологія. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: https://stud.com.ua/155405/psihologiya/kros-kulturna_i_etnichna_psihologiya [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
3. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.djerelo.com/index.php?option>. [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
4. Міжкультурна комунікація Пеллегрині Рікарді – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=YMyofREc5Jk&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
5. Learn a new culture Julien S. Bourrelle – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=GhA9eypocE0&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=2> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
6. How Culture Drives Behaviours Julien S. Bourrelle – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=l-Yy6poJ2zs&list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyielby1c&index=3> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

ЗМІСТ

Вступ	4
Мета та завдання навчальної дисципліни	5
Зміст дисципліни за модулями	8
План практичних занять з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації»	10
Питання для самостійної роботи та індивідуальні завдання з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації»	17
Завдання для контрольних робіт для студентів заочного відділення з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації»	18
Контрольні питання з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації»	19
Література для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи	21

ВСТУП

Вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації» для студентів спеціальності 242 «Туризм», освітній ступінь магістр, усіх форм навчання відповідають освітньо-професійним програмам підготовки при реалізації робочих навчальних планів нормативних навчальних дисциплін.

Для контролю вивчення дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації» передбачені наступні форми організації навчального процесу: лекційні й практичні заняття, написання тематичних рефератів, складання заліку.

ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Базова

1. Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., Здирко Н.Г. Професійна етика: навч. посіб. – К.: Центр учб. Літ., 2011. – 251 с.
2. Малюк Л. П., Варипасва Л.М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 146 с.
3. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. 2-ге видання. – К.: Знання, 2012. – 262 с.
4. Чугаєнко Ю.О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб. – К., 2011. – 164 с.
5. Шпига П.С. Міжнародні комунікації: Конспект лекцій. – К.: Київський міжнародний університет, 2004. – 94 с.

Допоміжна

1. Брик Р.С. Формування професійної компетентності майбутніх працівників сфери туризму в професійно-технічних навчальних закладах засобами інформаційних технологій: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ. нац. авіац. ун-т. – К., 2011. – 20 с.
2. Григорьев Д.А. Профессиональная этика: учебное пособие. – М.: ВГУЮ (РПА Минюста), 2015. – 54 с.
3. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2007. – 143 с.
4. Методичний посібник з дисципліни "Психологія міжкультурних відносин" / Укл. Моїсєєнко Л.М. – Красноармійськ: ДонНТУ, 2012. – 29 с.
5. Одинцова О.В. Профессиональная этика. – М.: Ozon, 2013. – 144 с.
6. Панченко (Гармасій) В.Л. Особливості міжкультурних комунікацій: елементи, етапи, стратегії розвитку. Магістерська робота. – Тернопіль, 2017. – 132 с.

17. Специфіка жіночої та чоловічої поведінки, соціалізації й комунікації в трудовому колективі.
18. Діловий етикет в офісі.
19. Організаційна культура та трудова етика працівників.
20. Найпоширеніші дресс-коди.
21. Діловий стиль.
22. Запобігання, вирішення і подолання стресових і конфліктних ситуацій на робочому місці. Кризи професійно-особистісного розвитку працівників.
23. Синдром емоційного вигорання.
24. Основні причини виникнення конфліктів на роботі.
25. Міжособистісні стилі вирішення конфліктів.
26. Вимоги до оформлення візитної картки (розмір, шрифт, мова).
27. Вимоги до способу вручення та реагування або відповіді на візитну картку.
28. Використання візитних карток для привітань, висловлення подяки або співчуття, тощо).
29. Вимоги до одягу співробітника в Трудовому договорі, санкції за порушення.
30. Поняття дресс-кода.
31. Стиль бізнес кежуал.
32. Етикетні вимоги до привітань, знайомств, прощань, формул звернення до жінки та чоловіка.
33. Приклади привітань, знайомств та прощань під час офіційних зустрічей в парах. Специфіка телефонної бесіди.
34. Типові помилки співрозмовників під час телефонної бесіди.
35. Способи профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання.
36. Столовий етикет та правила поведінки ділових людей за столом.
37. Поводження в ресторані.
38. Клімат взаємодії з клієнтами.
39. Знаки уваги під час обслуговування туристів.
40. Принципи міжнародного етикету.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	надання майбутнім фахівцям комплексу знань про основні норми професійної етики та психологічні основи міжнародної комунікації та можливості їх використання в туристичній діяльності.
Завдання	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні професійної етики та психології міжнародної комунікації. ➤ Пізнавальні – сформувати уявлення про основну термінологію професійної етики і психології міжнародної комунікації. Викласти відомості про резюме, етапи співбесіди, використання візитної картки в бізнесі, види дресс-кодів, сучасний діловий та столовий етикет, психологічні основи міжнародної комунікації в різних країнах світу. ➤ Практичні – формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань з професійної етики та міжнародної комунікації.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати загальні компетентності

здатність працювати в команді з використанням сучасних комунікаційних методів міжособистісної взаємодії; здатність працювати на рівні глобального, міжнародного, національного, регіонального професійного середовища.

фахові компетентності: здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків туристичних послуг для розв'язання складних задач розвитку туристичного бізнесу; здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей

функціонування суб'єктів туристичного бізнесу; здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів туристичного бізнесу; здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

Очікувані результати навчання: 1. Знання основних термінів етики та міжнародної комунікації; особливостей використання візитної картки; ділового та застільного етикету; знання етичних і правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; нормативних і правових документів у сфері туристичної діяльності та здатності використовувати інформацію для професійної діяльності.
2. Вміння складати резюме; використовувати теоретичні знання про проходження співбесіди у роботодавця; дотримуватись дресс-коду, ділового та столового етикету, дипломатичного протоколу та психологічних основ міжнародної комунікації.

Удосконалення навчального процесу передбачає підвищення ролі самостійної роботи. З цією метою дещо скорочується обов'язкове аудиторне навантаження і вивільняється час для самостійної діяльності студентів.

Самостійна робота – органічна частина навчального процесу. Вона допомагає глибоко засвоїти матеріал, закріпити знання, поглибити вміння та навички в пізнавальній діяльності, творчо мислити; виховує організованість і дисциплінованість, активність та ініціативу, настирливість у досягненні мети; сприяє виробленню власних прийомів і методів пізнання, вчить раціонально організовувати та контролювати робочий час.

Однією з форм самостійної роботи є підготовка до практичних занять, завдання яких полягає в тому, щоб закріпити і поглибити знання, навчити творчо працювати з літературою, виробити вміння аналізувати процеси і події, розвивати здатність до самостійних суджень, висловлювати і відстоювати свої погляди, навчити готувати реферати, повідомлення з окремих питань, виступати з ними на заняттях.

Виконання **домашнього завдання** можливе у вигляді реферату

Варіант 6.

1. Зовнішність та гардероб ділової людини.
2. Особливості організації та етикет ділових прийомів.

Варіант 7.

1. Вітання та рекомендації – важливі елементи ділового етикету.
2. Етикет ділового спілкування та його роль у професійній діяльності.

Варіант 8.

1. Діловий протокол та ведення переговорів.
2. Особливості міжнародних комунікацій.

Варіант 9.

1. Поняття і сутність міжкультурної комунікації. Основні теорії міжкультурної комунікації.
2. Етикет телефонної розмови.

Варіант 10.

1. Основні комунікативні форми міжкультурної комунікації.
2. Знайомство та форма звернення в діловому протоколі.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ МІЖНАРОДНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»

1. Професійна етика та її види.
2. Відмінності професійної етики керівника і працівника.
3. Правила ділового спілкування з людьми.
4. Основні положення професійної етики керівника.
5. Вимоги до здібностей і знань керівника.
6. Делегування повноважень.
7. Складання резюме.
8. Проходження співбесіди з роботодавцем.
9. Стресове інтерв'ю.
10. Принципи етики працівника.
11. Поняття ділової етики.
12. Правила ділового етикету в міжнародному діловому спілкуванні.
13. Поняття ділового етикету.
14. Взаємозв'язок ділового й світського етикетів.
15. Норми, правила, принципи ділового етикету.
16. Діловий і дипломатичний протокол.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОГО ВІДДІЛЕННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ МІЖНАРОДНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»

Вказівки до виконання контрольної роботи

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта завдання для контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номеру залікової книжки «3», то студент вибирає варіант «3».

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи. Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Результати контрольної роботи доповідаються на семінарському занятті у вигляді доповіді або здаються для перевірки викладачу.

Варіант 1.

1. Комунікація та її роль у міжнародних відносинах.
2. Столовий етикет і правила поведінки ділових людей за столом.

Варіант 2.

1. Основні моделі комунікації.
2. Національні особливості ділового спілкування з іноземними клієнтами.

Варіант 3.

1. Комунікативні дискурси.
2. Невербальні засоби спілкування у діловому протоколі.

Варіант 4.

1. Міжнародний діловий етикет.
2. Дресс-код та його види.

Варіант 5.

1. Відмінності ділового і дипломатичного протоколів.
2. Етикет квітів у діловому та дипломатичному протоколі.

або усної доповіді на практичному занятті.

Реферат – це короткий виклад у письмовому вигляді або у формі доповіді змісту наукової праці, літератури по темі.

Підготовка рефератів – засіб оволодіння методикою і навичками роботи з літературою, використання загальних теоретичних і методологічних положень в ході аналізу певних процесів, явищ, подій, уміння пов'язати матеріал і реальність, обґрунтувати свої висновки. Разом з тим реферат – одна з форм перевірки знань студентів.

Вимоги до оформлення рефератів та контрольних робіт

Реферат або контрольна робота виконуються на одному боці аркуша білого паперу формату А 4 (210 x 297 мм). Текст розташовується через півтора міжрядкових інтервали до тридцяти рядків на сторінці у текстовому редакторі Word шрифтом Times New Roman, 14 кеглем. Допускається розміщувати таблиці та інші ілюстративні матеріали.

Текст реферату або контрольної роботи розміщується на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 10 мм, зверху та знизу – 20 мм. Абзаци в тексті потрібно починати з відступу, що дорівнює 5-и знакам (1,25). Відступи мають бути однаковими впродовж всього тексту. Виділення фрагментів тексту реферату або контрольної роботи **жирним шрифтом** або *курсивом* не дозволяється.

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ

Змістовий модуль 1. Професійна етика.

Тема 1. Складання резюме та проходження співбесіди.

Відмінності дефініцій «етика», «професійна етика», «бізнес-етика», «корпоративна етика», «мораль», «совість». Спільне понять «міжнародна комунікація», «міжкультурна комунікація» та “cross-cultural”. Визначення поняття, структура та види резюме. Європейський (британський) та американський стандарти резюме. Етапи співбесіди. Стресове інтерв'ю. Підписання контракту.

Тема 2. Візитна картка та її використання.

Визначення поняття «візитна картка», її використання в міжнародних ділових стосунках та дипломатичній практиці. Види візитних карток.

Тема 3. Дресс-код.

Коротка історія виникнення дресс-коду, основні дефініції. Вимоги до ділового стилю в міжнародній комунікації. Аббревіатури дресс-коду. Кольорові типи. Аксесуари. Макіяж. Взуття.

Змістовий модуль 2. Психологічні основи міжнародної комунікації.

Тема 4. Діловий та застільний етикет.

Сучасний діловий етикет в міжнародній комунікації. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення. Подарунки в ділових відносинах. Етикет національних символів. Ділова субординація. Дотримання певної дистанції та етикету за столом в міжнародній комунікації. Використання серветки, столових приборів. Столові прибори для морепродуктів. Паління за столом.

28. Гумор і культура в міжнародному бізнесі.
29. Як культура представників різних країн керує поведінкою.
30. Культурна обізнаність у глобалізованому світі.

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тема 1. Складання резюме та проходження співбесіди.

Зареєструватись в міжнародній професійній мережі LinkedIn та розмістити власне резюме українською та англійською мовами. Усна доповідь з демонстрацією розробленого та завантаженого резюме українською та англійською мовами до міжнародної професійної мережі LinkedIn.

Тема 7. Психологічні основи міжнародної комунікації.

Друге індивідуальне завдання виконується у формі усної доповіді англійською мовою на тему Cross-Cultural Communication, якщо студент не готовий до виступу англійською, тоді розповідає українською, студент зобов'язаний надати попередньо викладачу роздрукований текст доповіді. Усна доповідь є результатом вивчення студентом одного з рекомендованих відео англійською мовою на YouTube каналі TEDx Talks <https://www.youtube.com/channel/UCsT0YIqwnpJCM-mx7-gSA4Q> з числа вказаних у Інформаційних ресурсах (з позиції 4 і далі «Літератури для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи»).

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТИВ) З ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ МІЖНАРОДНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»

1. Етикет і протокол ділової бесіди.
2. Етикет і протокол офіційних прийомів.
3. Столовий етикет і правила поведінки ділових людей за столом.
4. Професійна етика керівника.
5. Значення дресс-коду в туристичній індустрії.
6. Невербальні засоби спілкування у дипломатичному протоколі.
7. Міжнародна культурна компетентність у дії.
8. Принципи міжнародного етикету.
9. 7 способів вести розмову з ким-небудь Малавіка Варадан.
10. Міжнародний діловий етикет.
11. Подарунки та квіти в діловій сфері.
12. Кроскультурна і етнічна психологія.
13. Як міжкультурне розуміння може допомогти нам побачити один одного.
14. Етикетні вимоги до привітань, знайомств, прощань, формул звернення до жінки та чоловіка.
15. Вивчення міжкультурних особливостей комунікації представників різних країн.
16. Приклади привітань, знайомств та прощань під час офіційних зустрічей в парах.
17. Специфіка телефонної бесіди.
18. Міжкультурна комунікація Пеллегриніо Рікарді.
19. Типові помилки співрозмовників під час телефонної бесіди.
20. Способи профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання.
21. Міжнародні культурні відмінності у бізнесі.
22. Візитна картка під час ділових контактів.
23. Протокол в міжнародних організаціях, на конференціях, нарадах, самітах.
24. Роль візиту в дипломатичній практиці.
25. Візити посла і дипломатів.
26. Форми та методи подолання кризових ситуацій в переговорному процесі.
27. Правила поведінки та гарного тону в сучасному діловому світі.

Тема 5. Професійна етика в стресових ситуаціях.

Типи криз Е. Ф. Зеєра. Особливості кризових станів. Нормативні, ненормативні кризи. Екстраординарні ситуації. Схильність до професійної деформації у певних професій. Синдром емоційного вигорання (СЕВ). Несвідомі механізми боротьби зі стресом. Техніки роботи зі стресом.

Тема 6. Особливості дипломатичного протоколу в міжнародній комунікації.

Термінологія дипломатичного протоколу. Особливості дипломатичного протоколу в різних країнах світу.

Тема 7. Психологія сприйняття влади, робочого часу, дедлайнів, критики іноземцями. Як українцям працювати в команді з іноземцями.

Ключові погляди між різними культурами у сприйнятті влади і авторитету, часу, командної роботи, дедлайнів, досягнень та статусу, інформаційних відносин.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ МІЖНАРОДНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1 - 3

Складання резюме та проходження співбесіди.

1. Що уявляє собою резюме?
2. Назвіть основну мету резюме.
3. Чим відрізняються британський та американські «стандарти» резюме? Чому для кожної вакансії треба адаптувати власне резюме?
4. Що входить до структури резюме?
5. Якою є мета співбесіди?
6. Що включає підготовка до співбесіди?
7. Чим відрізняється стресове інтерв'ю від звичайної співбесіди?
8. Як треба вести себе на стресовому інтерв'ю?
9. На що треба звернути увагу під час підписання контракту?

Підготувати власне резюме з фотографією українською або ін. мовою в залежності від потенційної бажаної країни працевлаштування. Написати посаду, на яку претендують, визначитись з бажаною оплатою праці та соціальним пакетом.

Зіграти в співбесіду: в одному випадку кожний студент виступає як кандидат для співбесіди, в іншому – як роботодавець.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4 - 5

Візитна картка та її використання.

1. В чому практичне значення візитної картки?
2. Що вказується на візитних картках неповнолітніх осіб?
3. Ким використовується візитна картка в дипломатичній практиці?
4. Розкажіть основні правила користування візитною карткою в міжнародних ділових стосунках (азіатські, арабські, європейські країни).
5. В чому особливості, коли візитними картками обмінюються працівники різних статей?
6. В якому випадку залишається сімейна картка?

Підготуйте доповідь-презентацію про дипломатичний протокол тієї країни, де ви мрієте працювати.

Есе з вашими міркуваннями:» Якби ви були запрошені на прийом до королеви Великобританії, які правила етикету вам знадобилось би виконувати».

Тема 14 - 15. Психологічні основи міжнародної комунікації.

1. В яких країнах час сприймається лінійно, а в яких синхронно?
2. Які особливості сприйняття часу арійців?
3. Чим різняться відношення до дедлайнів в Західній Європі та Азії?
4. Яким чином можна впливати на виконання дедлайнів в країнах Середземномор'я, Латинської Америки та арабського світу?
5. Яка є закономірність між соціальною дистанцією та очікуваннях від топ-лідерів в різних культурах?
6. В чому проявляється лояльність до лідера при умові низької та високої дистанції влади?
7. При якій дистанції можливий вільний обмін думками в бізнес-процесах?
8. В умовах якої дистанції підлеглі не готові до конфронтації з керівником?
9. Що є втратою обличчя для більшості культур?
10. Як обговорювати проблеми та критикувати з китайськими колегами?
11. Пріоритети в роботі та особистому житті в країнах Західної Європи, США, Сингапурі, Тайвані.
12. Проаналізувати цінності культур на предмет фокусу: результат чи стосунки, статус чи досягнення.

10. Вважається непристойним хвалити вбрання жінок в дипломатичній сфері якої країни?
11. Які національні особливості китайської дипломатії?
12. Зміни у дипломатичних відносинах неможливі без схвалення керівниками якої країни?
13. Цифра, яка приносить удачу в Китаї?
14. Заборонено законом приймати персональні подарунки службовцям якої країни?
15. В чому полягають особливості дипломатії арабських країн?
16. Країна, в якій подача супу відбувається наприкінці обіду?
17. На переговорах дипломати якої країни при виникненні труднощів удаються до використання заздалегідь підготовленого пакета?
18. В чому полягають особливості дипломатії США?
19. Правила етикету і протоколу простіші, ніж в інших країнах, в якій державі?
20. Вихованим вважається говорити приглушеним голосом у якій країні?
21. Уперше в історії дипломатії дипломатичну допомогу іншим країнам надала яка держава?
22. У гостях не звертаються до незнайомих людей, поки їх вам не відрекомендують у якій країні?
23. Дипломати якої країни пишаються своїм нейтралітетом?
24. У якій країні на великих прийомах частини туші корови їдять без столових приборів?
25. Не прийнято пити під час їжі в яких країнах?
26. Неможна подавати чоловікові для вітання ліву руку в яких країнах?
27. Гість в якій країні підводиться з-за столу зразу, як це робить монарх?
28. Дипломати якої країни підчас переговорів мають найбільше свободи при прийнятті остаточного рішення?
29. При підготовці дипломатів якої країни звертають особливу увагу на вміння кандидатів аналізувати?
30. Країна, де після їжі вам запропонують випити три склянки чаю з м'ятою?

7. Чим є за значенням направлення візитної картки?
8. Що значать символи на візитній картці в міжнародній практиці?
9. Що пишеться з приводу свят на візитній картці у менш офіційних випадках?
10. Якщо передбачається ділова поїздка за кордон, які візитні картки рекомендується взяти з собою?

Розробити власну візитну картку, роздрукувати її. В малих групах продемонструвати вміння використовувати візитну картку з різних нагод (знайомство, день народження, реклама, похорон та ін.).

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6 - 7

Дресс-код.

1. Дайте визначення поняттю «дресс-код».
2. Де виник термін «дресс-код»?
3. Що передбачається за порушення вимог до одягу співробітника в трудовому договорі?
4. Що значить стиль Formal?
5. Назвіть вимоги до ділового стилю.
6. Скільки кольорів можна об'єднувати в діловому костюмі?
7. Які кольори можна носити в діловому стилі?
8. Що таке «стиль п'ятниця»?
9. Скільки сантиметрів мають бути підбори в діловому стилі жінки?
10. Що значить мінімалізм в прикрасах?
11. Чим відрізняється black tie від white tie?
12. Якою аббревіатурою позначають найдорожчий класичний діловий костюм в запрошенні на захід?
13. А5 що значить одягти на прийом?
14. Чим відрізняється Casual від Business casual?
15. Яка вартість за європейськими стандартами та вимоги до аксесуарів в діловому стилі?

Підготувати з власного гардеробу look в будь-якому стилі, розповісти про використані макіяж, одяг, взуття, аксесуари.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 8 - 9

Діловий та застільний етикет.

1. Чим відрізняється етикет і діловий етикет?
2. Які існують правила обміну пам'ятними сувенірами, подарунками під час офіційних прийомів?
3. Яким чином треба приймати подарунки на офіційних прийомах?
4. Дайте визначення столовому етикету.
5. Як передають страву за столом?
6. Як користуються серветкою?
7. Як їсти соус у загальному посуді?
8. Якими столовими приборами користуються, коли їдять краби?
9. Як їдять рибу?
10. Як їдять зелений горошок у Великобританії?
11. Якщо ви розлили напої або насмітили, що потребує виконати столовий етикет?
12. Правила паління за столом.
13. Як користуються виделками та ножом американці та британці?
14. Рекомендовані позиції для рук та ніг за столом.

Відповідно до вимог ділового етикету підготуйте на власний розсуд вибір букетів квітів та подарунків (для начальника, колег, з дня народження, ювілею, виходу на пенсію, весілля та ін.). А якщо це буде відбуватися в Німеччині, Великобританії та ін. країнах, які треба врахувати особливості?

Заздалегідь визначитись, хто з студентів принесе страви різних країн світу, приготовані власноруч або придбані, підготувати чай (воду). Студенти мають продемонструвати навички використання приборів, серветки, келихів в столовому етикеті. Звернути увагу на те, як мають бути розташовані столові прибори, якщо вже закінчили їсти, якщо в процесі, задоволені або незадоволені стравою.

В Інтернеті знайти відповідно до власного кольорового типу (весна, літо, осінь, зима) фотографії одягу для заходів, де вимагатимуть прийти в стилях White tie, After five, Business Best, Business Casual, Smart Casual, Casual та розповісти про відмінності цих стилів.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 10 - 11

Професійна етика в стресових ситуаціях.

1. Чому техніки саморегуляції для роботи з кризовими станами важливі в професійній сфері?
2. Дайте визначення поняттю «професійна криза».
3. Які три типи криз виділяє Зеер?
4. Назвіть особливості кризових станів.
5. Перелічте групи екстраординарних криз, які можливі в туристичній сфері.
6. Поясніть, чому виникає синдром емоційного вигорання.
7. В чому проявляється синдром емоційного вигорання?
8. Перелічте несвідомі механізми боротьби зі стресом.
9. В чому суть регресії та реактивного процесу як несвідомих механізмів боротьби зі стресом?
10. Що уявляють собою техніки саморегуляції?

Ознайомитись з техніками саморегуляції і відпрацювати в малих групах володіння навичками саморегуляції на практиці.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 12 - 13

Особливості дипломатичного протоколу в міжнародній комунікації.

1. Дайте визначення поняттям «протокол», «етикет», «церемоніал».
2. Яке визначення дипломатичному протоколу дають сучасні автори?
3. Яким чином дипломатичний протокол дозволяє вирішити претензії між державами?
4. Яка держава вплинула на розвиток світової дипломатії в XIX – XX ст.?
5. Які особливості дипломатичного протоколу Великобританії?
6. У Великобританії під час візиту на офіційний вечір чоловіки одягають який одяг?
7. В чому полягають особливості дипломатії європейських країн?
8. В чому особливості дипломатії України?
9. Як може допомогти знання культури та історії інших країн в дипломатичній сфері та бізнесі?