

## **Змістовий модуль 2. Етика ділового спілкування працівників готельно-ресторанної галузі**

### **Тема 2.2. Етикет опосередкованого ділового спілкування. Очікувані результати навчання:**

- *засвоїти правила етикету телефонного спілкування;*
- *проаналізувати основні правила телефонного етикету;*
- *з'ясувати особливості проведення ділових нарад в телефонному режимі*
- *виділити основні етичні принципи електронного ділового спілкування;*
- *обгрунтувати норми ділової інтернет-комунікації*

### **Форми організації активізації освітньої діяльності студентів:**

- *дискусійне обговорення;*
- *активна бесіда;*
- *обговорення проблемних питань*

### **Питання, винесені на обговорення**

1. Телефонна розмова як вид усного ділового мовлення.
2. Основні правила телефонного етикету. Ділові наради в телефонному режимі.
3. Етикет складання ділових листів за міжнародними стандартами.
4. Електронне ділове листування. Норми ділової інтернет-комунікації.

### **ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ**

1. У чому полягають особливості дистанційного ділового спілкування?
2. Як треба провадити телефонну розмову з дотриманням вимог етикету спілкування ?
3. Які є основні вимоги написання до ділового листа?
4. Чим приватний неофіційний лист відрізняється від приватного офіційного?
5. Які правила етикетного користування мобільними телефоном ви знаєте?
6. Укладіть приклади листів, що не потребують відповіді

## Рекомендована література

1. Девтеров І. В. Комунікативний процес і мовна ситуація в інтернеті. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-11469.html>
2. Конспект лекцій «Діловий етикет» / укладач Л.С. Прокопович - Мукачево: МДУ, 2019. – с.23-28
3. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. – с.95-100.
4. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник.– К.: Національна академія управління, 2011. – 164 с.