

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ І ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

Державний методичний центр навчальних закладів  
культури і мистецтв

## ОСНОВИ ОФІСНОГО СЕРВІСУ

Програма  
для вищих навчальних закладів культури і мистецтв  
I-II рівнів акредитації

Спеціальність “Діловодство”

Київ – 2005



МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ І ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

Державний методичний центр навчальних закладів  
культури і мистецтв

## **ОСНОВИ ОФІСНОГО СЕРВІСУ**

Програма  
для вищих навчальних закладів культури і мистецтв  
I–II рівнів акредитації

Спеціальність “Діловодство”

2005

Видання здійснено на замовлення Державного методичного центру  
навчальних закладів культури і мистецтв України

## ОСНОВИ ОФІСНОГО СЕРВІСУ

Програма для вищих навчальних закладів культури і мистецтв  
I–II рівнів акредитації, – Вінниця: НОВА КНИГА, 2005. – 20 с.

Укладач:	<i>Л. В. Правдівцева</i> – викладач Харківського училища культури
Рецензенти:	<i>Л. П. Семененко</i> – ст. викладач кафедри соціальних комунікацій ХДАК, директор бібліотеки <i>М. В. Наюк</i> – заступник директора Київського обласного училища культури і мистецтв
Відповідальний за випуск	<i>Т. Ф. Стронько</i>
Редактор	<i>В. Д. Мельничук</i>

Підписано до друку 02.12.05 р. Гарнітура Times  
Формат 60×84<sub>1/16</sub>. Папір офсетний. Друк офсетний.  
Обл.-вид. арк. 1,25. Наклад 100 прим.

Видавництво «Нова Книга» м. Вінниця, вул. Стеценка, 46/85  
Свідоцтво про внесення до державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК №103 від 30.06.2000 р.  
Тел. (0432)52-34-80, 52-34-82 Факс 52-34-81  
E-mail: newbook1@vinnitsa.com  
www.novaknyha.com.ua

© Державний методичний центр  
навчальних закладів культури  
і мистецтв України, 2005

## Пояснювальна записка

Секретаріат – дуже важливий підрозділ у структурі будь-якої організації, це обличчя організації. Секретаріат може бути представлений як розгалуженою і багаточисленною службою, так і однією людиною – секретарем.

Професійний секретар повинен мати високий рівень особистої культури, знання, що необхідні для виконання посадових обов'язків, та вміння застосовувати їх на практиці у повсякденній діяльності. Робота секретаря більше ніж робота будь-яких інших працівників офісу вимагає знання правил ділового етикету.

Секретар – одна з найважливіших посад організації, оскільки він виконує багато різноманітних (різнопланових) функцій: контролює правильне оформлення документів, регулює документаційні потоки. Секретар своєчасно повинен нагадати про час ділової зустрічі, допомогти підготуватися до неї; тактовно, м'яко, але водночас рішуче позбавити свого керівника від небажаних чи надмірних контактів з відвідувачами.

Мета навчальної дисципліни “Основи офісного сервісу” – дати майбутнім секретарям-референтам знання основ ділової етики та ділового етикету (протоколу), психології офісних ділових стосунків, виробити та закріпити практичні навички з організації підготовки та проведення ділових зустрічей, прийомів, презентацій та виставок, а також основні правила приготування їжі та надання невідкладної медичної допомоги в офісі, що дозволить на високому рівні виконувати покладені на нього обов'язки секретаря-референта.

Курс вивчається студентами денного відділення, які навчаються за спеціальністю “Діловодство” на II курсі у IV семестрі. Загальний обсяг курсу складає 54 години, з яких 24 – самостійна робота студентів, 28 – виконання лабораторно-практичних робіт та 2 години – на індивідуальні заняття. Індивідуальні заняття передбачені за темами “Організація підготовки та проведення презентацій (виставок)” та “Ділове спілкування. Вербальні засоби спілкування”.

Мета практичних робіт – допомогти студентам виробити навички кваліфікованого інформаційного обслуговування керівника, службов-

ців та клієнтів фірми (організації), дадуть змогу розкрити свої власні ділові риси, відчути почуття впевненості, відповідальності в різних професійних ситуаціях.

Курс "Основи офісного сервісу" тісно пов'язаний із навчальною дисципліною "Професійна етика", який є його "наступником" у системі підготовки майбутніх секретарів-референтів та з курсом "Ділова українська мова", зміст якого передбачає вільне, грамотне використання мовленнєвих засобів у діловому усному та письмовому спілкуванні.

Виконанню лабораторно-практичних робіт передують самостійна робота студентів по вивченню рекомендованої навчальної літератури та фондових лекцій (принцип випереджаючого навчання). Вимоги та завдання для виконання самостійної роботи викладені у методичних вказівках, що містять детальний опис дій, завдань до кожної теми. За результатами самостійної роботи студент допускається до виконання практичних завдань.

Специфіка курсу вимагає творчого підходу до виконання самостійних та лабораторно-практичних завдань. Для виконання лабораторно-практичних робіт пропонуються цікаві теми із застосуванням різноманітних форм проведення (самопрезентація, інтерв'ю чи анкетування, вирішення проблемних ситуацій, проведення публічних заходів).

Заключною формою контролю є диференційований залік із об'єктивною та аргументованою оцінкою відповідно до розроблених вимог. Залік може проводитися у традиційній формі або у вигляді захисту (проведення) підготовленої ділової зустрічі будь-якого виду.

## Орієнтовний тематичний план

Назва розділу, теми	Кількість годин			
	Всього	Самос робота	Практ. робота	Індив. заняття
Вступ	1		1	
<b>Розділ I. Основи ділового етикету та ділових відносин</b>				
Тема 1. Діловий етикет: вимоги, принципи, норми	2	2		
Тема 2. Етикет секретаря-референта. Кваліфікаційні вимоги до професії. Професійна та службова етика	6	3	3	
Тема 3. Організаційна культура	4	2	2	
Тема 4. Ділове спілкування. Вербальні засоби спілкування	8	3	4	1
Тема 5. Невербальні засоби спілкування. Тема 6. Імідж ділової жінки. Формування позитивного іміджу секретаря	7	3	4	
<b>Розділ II. Організація підготовки та проведення ділових зустрічей</b>				
Тема 7. Організація підготовки та проведення ділових зустрічей, нарад, конференцій тощо	7	2	4	1
Тема 8. Організація підготовки та проведення ділових прийомів	6	2	4	
Тема 9. Організація підготовки та проведення презентацій (виставок)	7	3	4	
<b>Розділ III. Додатковий сервіс</b>				
Тема 10. Приготування їжі в офісі	2	2		
Тема 11. Надання невідкладної медичної допомоги в офісі	4	2	2	
Всього	54	24	28	2

## ВСТУП

Зміст і завдання навчальної дисципліни, його структура, основні теми. Офісний сервіс як об'єкт вивчення. Взаємозв'язок дисципліни з іншими курсами. Перелік лабораторно-практичних та самостійних завдань. Огляд літератури з курсу.

## РОЗДІЛ I. ОСНОВИ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ ТА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН

### Тема 1. Діловий етикет: вимоги, принципи, норми

Поняття “етикет”, “діловий етикет”. Моральні основи етикету (працелюбність, безкорисна доброзичливість, пунктуальність, своєчасність у виконанні наказів та розпоряджень, правдивість, точність, справедливість, кваліфікованість у прийнятті управлінського рішення). Форми регулювання поведінки людини у суспільстві, їх застосування в діловій сфері. Принципи ділового етикету.

### Тема 2. Етикет секретаря. Кваліфікаційні вимоги до секретаря. Службова та професійна етика

Мета та завдання секретаріату, його роль у розвитку ділових відносин. Особливості норм ділового етикету для секретаря. Кваліфікаційні вимоги до професії секретаря. Визначення службового та професійного етикету. Значення службового етикету для досягнення взаєморозуміння, встановлення контактів між діловими партнерами. Обмеження етичного характеру, що накладаються на службову поведінку секретаря.

#### *Лабораторно-практична робота (3 год.)*

1. Екскурсія до будь-якої фірми, організації, установи з метою вивчення організації робочого місця, посадових обов'язків та кваліфікаційної характеристики секретаря.
2. Розробити порівняльну характеристику професійних та ділових рис особистого характеру та ідеального секретаря.

3. Дати характеристику професійних та особистих рис за 10-бальною шкалою оцінювання.
4. Оформити роботу у вигляді таблиці та графіка. Прокоментувати отримані результати.

### Тема 3. Організаційна культура секретаря

Планування робочого дня та робочого місця секретаря. Відволікаючі фактори в роботі секретаря: телефон, колеги та співробітники, “викрадач часу” (відсутність цільової установки, персональна дезорганізація, не доведена до кінця робота, погана організація збереження документів, не зменшена концентрація, метушня та поспіх, погане самопочуття, почуття голоду, спраги, стомленості, погані умови праці).

#### *Лабораторно-практична робота (2 год.)*

1. Скласти план робочого дня (тижня) для секретаря керівника (ділова, референта, машиністки).
2. Прокоментуйте результати роботи.

### Тема 4. Ділове спілкування. Вербальні засоби спілкування

Ділове спілкування як форма відтворення ділової етики. Суб'єкт і об'єкт спілкування. Функції, принципи, чинники, мотиви та регулятори ділового спілкування.

Класифікація видів ділового спілкування за видами, за функціями, за ієрархічною структурою, за формою впровадження, за видами об'єктів.

Культура ділового спілкування: етичні та естетичні норми спілкування у комунікативній сфері. Конфлікти у суспільстві та в колективі. Запобігання та методи їх розв'язання. Асерторичність на роботі. Розпізнавання маніпуляторів та запобігання маніпуляції.

Знайомство як початок ділового контакту. Форми традиційного знайомства та міжнародні протоколи знайомства ділових партнерів. Привітання. Його значення, форми, послідовність. Правила привітання в діловій сфері. Форми ділового звертання. Шкала звертань у ділових обставинах: на ім'я, на ім'я та по батькові, на прізвище. Звертання типу “пане”, “пані”, “колего”, “добродію”. Використання форм “ти” і “Ви” при звертанні.

Візитна картка. Призначення, функції візитної картки в діловому житті. Види візитних карток. Особливості отримання, вручення та застосування візитних карток. Вимоги до оформлення візитних карток.

Ділова бесіда як форма усного спілкування. Види бесід (світська, ділова, телефонна, бесіда-дискусія). Культура і методика організації різних видів бесід.

Етикет телефонної розмови. Практичні рекомендації і норми ділового етикету під час телефонної розмови. Методи досягнення результативності телефонної ділової розмови у межах етикету.

Етикет письмового спілкування. Форми і види письмового ділового спілкування. Вимоги ділового етикету до: а) резюме, б) рекомендаційного листа, в) листа-відмови, г) листа-повідомлення тощо. Роль письмового спілкування в системі ділових відносин.

#### *Лабораторно-практична робота (1 год.)*

1. Розробити макет 3–5 видів візитних карток з використанням інформаційних технологій (ПК).

#### *Лабораторно-практична робота (3 год.)*

1. Рольова гра “Робочий день секретаря” (за матеріалами підготовлених рефератів).

#### **Тема 5. Невербальні засоби спілкування.**

#### **Тема 6. Імідж ділової жінки. Формування позитивного іміджу секретаря**

Загальна характеристика головних атрибутів ділової людини: записник, канцелярські приладдя, годинник, одяг, естетичні аксесуари, ручна поклажа.

Особливості жіночого ділового одягу. Вимоги до кольору, фасону, фактури матеріалу жіночого ділового одягу та взуття. Роль зачіски, прикрас, макіяжу в зовнішньому обліку ділової жінки.

Жести та міміка в діловому спілкуванні.

#### *Лабораторно-практична робота (4 год.)*

1. Підготувати самопрезентацію на тему “Міс секретар”.

## **РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ЗУСТРІЧЕЙ**

### **Тема 7. Організація підготовки та проведення ділових зустрічей, нарад, конференцій, переговорів тощо**

Збори, наради, переговори, конференції як форма вирішення суспільно-необхідних, технологічних та методичних питань, налагодження подальших стосунків. Роль та коло обов’язків секретаря у підготовці та проведенні цих форм зустрічей. Зустріч гостей. Зв’язки з готельними закладами. Правила розміщення учасників та оформлення робочого столу. Ведення і оформлення документації – один з найважливіших обов’язків секретаря. Обов’язки секретаря після закінчення зустрічі.

#### *Лабораторно-практична робота (4 год.)*

1. Складання пакета документів щодо організації підготовки та проведення ділової зустрічі (вид ділової зустрічі за вибором студента):
  - план підготовки;
  - план проведення;
  - орієнтовний перелік учасників зборів;
  - орієнтовний перелік канцелярського приладдя;
  - орієнтовний перелік вирішуваних питань (порядок денний);
  - орієнтовний план-схема розміщення ділових партнерів;
  - орієнтовний перелік технічних засобів (якщо є необхідність).

### **Тема 8. Організація підготовки та проведення ділових прийомів**

Роль ділових прийомів у розвитку та забезпеченні ефективності подальших ділових відносин. Мета і призначення ділових прийомів. Види прийомів. Норми ділового етикету відносно запрошень, відповіді на них. Зміст, форма та оформлення запрошень. Вимоги етикету до організації підготовки та проведення ділового прийому (приміщення, естетичне оформлення стола, сервіровка тощо). Діловий етикет та поведінка за столом під час ділового прийому.

### *Лабораторно-практична робота (4 год.)*

1. Складання пакета документів щодо організації підготовки та проведення ділового прийому (вибір форми прийому вільний):
  - а) план підготовки;
  - б) план проведення;
  - в) зразок запрошення;
  - г) схема розташування об'єктів у приміщенні;
  - д) план-ескіз розміщення гостей (або індивідуальна картка);
  - е) орієнтовне меню та схема сервірування.

### **Тема 9. Організація підготовки та проведення презентацій (виставок)**

Мета і завдання презентації (виставки), її види. Зміст презентації, методи її проведення. Вимоги етикету для фірми (організації), що проводить презентацію, та для запрошених. Етапи підготовки презентації. Мета, завдання та організація кожного з етапів підготовки. Рекомендації для виступаючих на презентації (самопрезентація, ораторська майстерність тощо).

### *Лабораторно-практична робота (4 год.)*

1. Складання пакета документів щодо організації та проведення презентації (виставки):
  - план підготовки та проведення заходу;
  - ескіз (зразок) запрошення;
  - орієнтовний перелік демонстраційних матеріалів та реквізитів;
  - орієнтовний план виступу чи виступів;
  - орієнтовний перелік спеціалістів; їх роль та місце в процесі підготовки та проведення презентації (виставки);
  - орієнтовний перелік осіб (посад), що складають групу інформаційної та технічної підтримки;
  - стисла анотація об'єкта презентації (виставки).

## **РОЗДІЛ III. ДОДАТКОВИЙ (ДОПОМІЖНИЙ) СЕРВІС**

### **Тема 10. Приготування їжі в офісі**

Харчування на робочому місці. Санітарно-гігієнічні вимоги.

Приготування чаю, кави, бутербродів. "Швидка їжа". Приготування "ділових сніданків", "ділових обідів" для співробітників. Санітарно-гігієнічні вимоги.

"Експрес-вітання".

### **Тема 11. Надання невідкладної медичної допомоги в офісі**

Анатомія людини. Загальна характеристика.

Медична допомога в різних випадках. Медична аптечка в офісі. Правила її складання.

### *Лабораторно-практична робота (2 год.)*

Складання орієнтовного переліку складу офісної аптечки невідкладної допомоги.

## **ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 4. Ділове спілкування. Вербальні засоби спілкування**

Консультація з методики написання та оформлення студентського реферату.

### **Тема 8. Організація підготовки та проведення презентацій (виставок)**

Складання та оформлення планів підготовки та проведення презентації (виставки).

## Додаток I.

### Тематика рефератів до теми 4: “Ділове спілкування. Вербальні засоби спілкування.”

1. Етика ділового спілкування: мовленнєві особливості.
2. Телефонний етикет.
3. “Гарні манери важливіше доброзичливості” (О. Уайльд)
4. Спілкування як вид діяльності: взаємодія, сприйняття, самопрезентація.
5. Стили спілкування.
6. Анатомія конфлікту.
7. Службова та професійна етика.
8. Правила ведення телефонної розмови.
9. Ділова бесіда.
10. Мистецтво гідної відмови. Вміння сказати “Ні”.
11. Міжнародний діловий етикет.
12. Що таке емоції або як тримати себе в руках.
13. Зустріч відвідувачів в офісі.
14. Конфлікт: виграти може кожний.
15. “Важливіше за все – погода ...” в офісі.
16. Подарунок: і все про нього.
17. Професія “секретар” за кордоном.
18. До вас відвідувач ...
19. “Дрібниці життя”, або таємниці продуктивного спілкування.

## Додаток II.

### Загальний перелік лабораторно-практичних робіт

#### Тема № 2.

1. Скласти порівняльну характеристику професійних та ділових рис особистого характеру та ідеального секретаря.
2. Дати характеристику професійних та особистих рис характеру за 10-бальною шкалою оцінювання.

3. Оформити роботу у вигляді таблиці та графіка. Прокоментувати отримані результати.

#### Тема № 3.

Скласти план робочого дня (тижня) для секретаря керівника (ділове, референта, машиністки). Вміти його аналізувати.

#### Тема № 4.

Рольова гра “Робочий день секретаря” (за матеріалами підготовлених рефератів). Теми рефератів див. у додатку 1.

#### Тема № 6.

Самопрезентація “Міс секретар”.

#### Тема № 7.

Складання пакета документів щодо організації підготовки та проведення ділової зустрічі (вид ділової зустрічі за вибором студента).

#### Тема № 8.

Складання пакета документів щодо організації підготовки та проведення ділового прийому (вибір форми прийому вільний).

#### Тема № 9.

Складання пакета документів щодо організації та проведення презентації (виставки).

#### Тема № 11.

Складання орієнтованого переліку складу офісної аптечки.



## Питання до заліку з навчальної дисципліни “Основи офісного сервісу”

1. Поняття “етикет”, “діловий етикет”. Загальна характеристика.
2. Історія виникнення етикету. Його складові.
3. Моральні основи ділового етикету.
4. Форми регулювання поведінки людини.
5. Принципи, норми, вимоги ділового етикету.
6. Поняття “секретар”, “секретар-референт”. Кваліфікаційні вимоги до професії. Особисті та ділові риси.
7. Знайомство, звертання, привітання в діловій сфері.
8. Візитна картка як інструмент ділового спілкування.
9. Ділове спілкування. Функції, мотиви, принципи, регулятори.
10. Класифікація видів ділового спілкування.
11. Конфлікти в колективі. Їх причини та шляхи уникнення.
12. Маніпуляція та асертивність. Загальна характеристика понять.
13. Ділова бесіда як форма усного ділового спілкування.
14. Телефонна розмова. Особливості ведення.
15. Етикет письмового спілкування.
16. Атрибути ділової людини. Загальна характеристика складових елементів.
17. Імідж ділової жінки. Особливості зовнішнього вигляду та манер поведінки.
18. Ділові зустрічі. Форми проведення. Загальна характеристика.
19. Ділові зустрічі. Особливості організації.
20. Роль секретаря з організації та проведенні ділової зустрічі.
21. Ділові прийоми. Форми проведення.
22. Особливості організації ділового прийому.
23. Особливості проведення та організації презентації (виставки).
24. Особливості приготування їжі в офісі.
25. Медична допомога в офісі. Склад медичної аптечки.

## Методичні вказівки щодо виконання самостійної роботи

### Тема 1. Діловий етикет. Загальна характеристика. Вимоги, принципи, норми ділового етикету

Мета: вивчити навчальну літературу з теми.

**Форма роботи:** складання опорного конспекту.

*У процесі виконання самостійної роботи студент повинен:*

- занотувати до мінісловника основні поняття з теми;
- скласти перелік основних принципів ділового етикету та громадського етикету. Вміти подати стисло характеристику будь-якого з принципів;
- навести конкретні приклади форм регулювання поведінки людини;
- письмово відповісти на питання: “Як впливає суспільне середовище (культура, політика, науково-технічний прогрес, демографія, особливості історичного розвитку) на формування принципів етики ділових відносин та форми регулювання поведінки людини?”

### Тема 2. Етикет секретаря. Кваліфікаційні вимоги до професії. Службовий та професійний етикет

Мета: підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** скласти інформаційне повідомлення та опорний конспект.

*Після екскурсії до будь-якої фірми, організації, з метою ознайомлення із кваліфікаційними вимогами та посадовими обов'язками секретаря, студент повинен:*

- оформити у вигляді інформаційного повідомлення зміст екскурсії;
- законспектувати сутність та відмінність між поняттями “службовий” та “професійний” етикет;
- занотувати різницю у обов'язках секретарів різного виду.

### Тема 3. Раціональна організація робочого часу секретаря

Мета: вивчити теоретичний матеріал за допомогою навчальної літератури з теми; підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** опорний конспект.

**Тема 4. Знайомство, привітання, звертання в діловій сфері. Візитна картка як форма ділових відносин**

**Мета:** вивчити теоретичний матеріал з теми за допомогою навчальної літератури.

**Форма роботи:** опорний конспект.

*Для закріплення теоретичного матеріалу студент повинен письмово відповісти на такі питання:*

1. Які критерії відмінності пріоритетів у привітанні існують у суспільстві?
2. Які фактори, крім норм загального етикету, впливають на процедуру привітання, звертання та титулювання в практиці ділового життя?
3. Що означає висловлювання “візитна картка – інструмент ділового спілкування”?
4. Які існують форми використання візитної картки?
5. Які існують правила отримання/вручення та оформлення візитної картки?

**Тема 5. Ділове спілкування. Ділова бесіда. Етикети – норма усного та письмового спілкування**

**Мета:** підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** написання реферата.

*Під час виконання самостійної роботи студент повинен:*

- засвоїти методику написання реферату (див. “Студентський реферат: методика написання та оформлення”);
- вибрати одну з тем реферату (див. додаток ...) або запропонувати власну;
- ознайомитися із списком літератури до реферату;
- скласти робочий список видань, що будуть використані під час написання реферату;
- розробити орієнтовний план реферату;
- написати чернетковий варіант змісту реферата;

- відвідати консультацію викладача (за графіком роботи кабінету);
- оформити роботу відповідно вимог.

**Тема 6. Атрибути ділової людини. Імідж ділової жінки**

**Мета:** вивчити теоретичний матеріал за рекомендованою літературою; підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** опорний конспект.

*У процесі виконання самостійної роботи студент повинен:*

- ознайомитися із вимогами жіночого іміджу;
- скласти перелік головних ділових атрибутів ділової людини;
- скласти перелік факторів, що впливають на імідж ділової жінки, та дати їм стисло характеристику.

**Тема 7. Організація підготовки та проведення ділових зустрічей, нарад, конференцій тощо**

**Мета:** підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** опорний конспект.

*За результатами виконання самостійної роботи студент повинен:*

- оформити таблицю “Форми ділових зустрічей. Їх загальна характеристика”;

Форма ділової зустрічі	Загальна характеристика (мета, сутність, призначення, особливості та відмінності)

- скласти перелік обов’язків секретаря щодо підготовки та проведення ділових зустрічей.

**Тема 8. Організація підготовки та проведення ділового прийому**

**Мета:** підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** опорний конспект.

*За результатами виконаної самостійної роботи студент повинен:*

- скласти порівняльну таблицю різних видів ділових прийомів;

Вид ділового прийому	Загальна характеристика (мета, сутність, особливості проведення)

- перерахувати форми запрошення та організації розміщення гостей на діловому прийомі;
- письмово розкрити особливості сервірування та меню різних видів ділових прийомів (3–5 видів).

### Тема 9. Організація підготовки та проведення презентації (виставки)

**Мета:** підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** складання інформаційної доповіді або повідомлення.

*За результатами виконання самостійної роботи студент повинен підготувати невеличку доповідь (повідомлення) про зміст одного з етапів підготовки до презентації:*

1. Особливості запрошення.
2. Розробка плану проведення презентації (виставки).
3. Робота групи інформаційної та технічної підтримки (протокольна група, дизайнери, художники, оформлювачі, оранжувальники, спеціалісти з ділової риторики та організації ділових прийомів).
4. Особливості підбору демонстраційних матеріалів.
5. Самопрезентація. Норми та вимоги.
6. Особливості публічного виступу під час риторики.
7. Правила публічного виступу (особливості ораторської майстерності).

### Тема 10. Приготування їжі в офісі

**Мета:** ознайомитися із особливостями харчування на робочому місці.

**Форма роботи:** складання опорного конспекту.

У процесі підготовки до практичного заняття студент повинен з'ясувати особливості приготування їжі протягом робочого часу, організації “ділових сніданків”, “експрес-вітання”, “швидкого харчування”.

### Тема 11. Надання невідкладної медичної допомоги в офісі

**Мета:** підготуватися до виконання практичної роботи.

**Форма роботи:** складання опорного конспекту.

Студент повинен заповнити таблицю “Травми, поранення і пошкодження та шляхи їх лікування”.

Травма	Причина	Лікувальні засоби

### Література

1. *Белякова Г. И.* Профессиональная этика. – М.: Знание, 1992.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений: Учеб. пособ. – М.: Финансы и статистика, 2002.
3. *Ботавина Р. Н.* Этика менеджмента. – М.: Финансы и статистика, 2002
4. *Бранн И. Н.* Этика делового общения: Учеб. пособ. – Финансы и статистика, 2002
5. *Вендукова В. И.* О деловой этике и этикете. – М.: Институт новой экономики, 1995.
6. Деловой протокол и этикет.: Сборник. – М.: Информ. центр “Коринор”, 1993.
7. *Доронина М. С.* Культура общения деловых партнёров: Учеб. пособ. для самостоят. изуч. дисциплины. – Х.: ІНЖВК, 2003.
8. *Штейнов В. П.* Психология и этика делового контакта. – Мн.: Амалфея, 1996.
9. Энциклопедия офиса: Практическое руководство для секретаря. – М.: Бинном, 1995.
10. *Мороховська Н. С.* Моральна культура спілкування: Конспект лекцій. – Х.: Укр. юр. академія, 1993.
11. *Палеха Ю. І.* Ділова етика: Навч. посіб. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002.
12. *Степаненко В. Ф.* Етика в проблемних і аналітичних задачах: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 1998.
13. *Стоян Т. А.* Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2004.
14. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики / За ред. Г. Г. Германенко. – К.: Центр навчальної літератури, 2003.
15. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: Навч. посіб. – К.: Літера ЛТД, 2001.

### Рекомендована література з періодичних видань

1. *Вергуш Л.* К вам посетитель... / Л. Вергуш // Секретарь-референт. – № 1. – 2004. – С. 51–54.
2. *Димочкина А.* До кончиков ногтей / А. Димочкина // Секретарь-референт. – № 2. – 2005. – С. 84–88. – (Персональный имидж).
3. *Дудник Л.* Гадание по сумочке / Л. Дудник // Секретарь-референт. – № 3. – С. 83–87. – (Персональный имидж).
4. *Дудник Л.* Узловой момент / Л. Дудник // Секретарь-референт. – № 1. – 2005. – С. 86–89. – (персональный имидж).
5. *Кныш С.* Престижная профессия / С. Кныш // Секретарь-референт. – № 1. – 2004. – С. 63–65.
6. *Коленченко А.* С чего начинается офис... / А. Коленченко // Секретарь-референт. – № 1. – 2004. – С. 59–63.
7. *Липецкая В.* Готовимся к деловой беседе / В. Липецкая // Секретарь-референт. – № 10. – 2004. – С. 47–50.
8. *Марченко А.* Когда имя приносит деньги / А. Марченко // Секретарь-референт. – № 9. – 2004. – С. 26–30.
9. *Медведева Е.* О чем расскажет прическа / Е. Медведева // Секретарь-референт. – № 12. – 2005. – С. 86–87. – (Персональный имидж).
10. *Монахов Г.* “Мелочи” жизни, или секреты продуктивного общения / Г. Монахов // Секретарь-референт. – № 1. – 2004. – С. 54–59.
11. *Монахов Г.* Имидж секретаря: услуга или бизнес-леди? / Г. Монахов // Секретарь-референт. – № 8. – 2004. – С. 80, 80–83. (Персональный имидж).
12. *Нелип О.* Бутербродное царство / О. Нелип // Секретарь-референт. – № 1. – 2004. – С. 63–65.
13. *Фирсова М.* Позвольте вашу ручку / М. Фирсова // Секретарь-референт. – № 3. – 2005. – С. 88–91. – (Персональный имидж).
14. *Шевчук С.* Культура устного делового общения / С. Шевчук // Секретарь-референт. – № 9. – 2004. – С. 4–43.