**ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6. Цифрова етика (нетикет) в управлінській діяльності**

**План:**

1. Основні аспекти цифрової етики в управлінні;

2. Етичні правила ділового онлайн-спілкування;

3. Захист інформації та конфіденційність у цифровому середовищі;

4. Етика та штучний інтелект (ШІ) в управлінській діяльності.

**Навчальні завдання:**

1. Обговорення питань лекції та додаткових питань в аудиторії (онлайн).
2. Перевірка знань студентами лекційного матеріалу (виконання тестових завдань);
3. Вирішення практичних завдань та ділових ситуацій (кейсів.)

**Мета вивчення теми:** розглянути основні аспекти цифрової етики в управлінні, обгрунтувати етичні правила ділового онлайн-спілкування; проаналізувати захист інформації та конфіденційність у цифровому середовищі; визначити етику та штучний інтелект в управлінській діяльності.

**Перелік ключових термінів і понять:** аспекти цифрової етики; етичні правила ділового онлайн-спілкування; цифрова дистанція; захист етичної інформації; конфіденційність у цифровому середовищі; етика та штучний інтелект.

**Додаткові завдання для обговорення (ТЕМИ ПРЕЗЕНТАЦІЙ):**

1.Мистецтво ділового спілкування менеджера.

2. Етичні правила ділового онлайн-спілкування (цифрова дистанція).

3. Етика «доносу» в діловому світі (досвід певної країни).

4. Особливості ділового етикету в країнах Європи та в Україні: порівняльний аспект.

5. Особливості національної етики у ділових комунікаціях із партнером з обраної вами країни.

6. Етика та штучний інтелект (ШІ) в управлінській діяльності.

7. Національні особливості ділового етикету.

3. Захист інформації та конфіденційність у цифровому середовищі;

**ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ:**

**Завдання 1.**

Прочитати діалог (запис телефонної розмови), і вказати на його недоліки. Відредагувати запропонований текст, дотримуючись етикетних правил, визначити зайві, на думку дослідника, репліки. Записати правильний варіант.

**А)** - Це туристичне бюро?

- Так.

- А Надію можна?

- Вона вийшла.

- А куди?

- Вибачте, не знаю.

- Подивіться, може вона у кабінеті керівника.

Через кілька хвилин розмова продовжується.

- Алло. Нажаль, її там немає.

- Ну, добре. Я ще зателефоную.

**Б)** – Ало! Це хто?

- Москаленко. А Вам хто треба?

- Заідувач кафедри. Я не знаю, як його ім’я і по батькові.

- А хто це дзвонить?

- Анатолій Засядько.

- А ви хто такий?

- Я - викладач основ менеджменту. Хотів би працювати на вашій кафедрі.

-Завідувачу кафедри ніколи з Вами говорити.

**Завдання 2.**

Директор кафе прочитав книгу скарг і пропозицій і виявив наступне: відвідувачів влаштовує асортимент; вони задоволені якістю їжі, обслуговуванням та ввічливістю персоналу, але відвідувачі не хотіли б приходити в це кафе наступного разу у зв'язку з тим, що персонал кафе погано відноситься один до одного, працівники грубо розмовляють, між собою, лаються, і у відвідувачів створюється враження, що персонал кафе не любить свою роботу, свою організацію.

Які дії повинен зробити директор закладу для згуртування колективу, встановлення сприятливої психологічної атмосфери?

**Завдання 3.**

Ви обговорюєте з молодшими керівниками свого підрозділу питання, що має принципове значення. Тон розмови постійно підвищується. З'являється різкість у вираженнях. На цій нараді знаходяться і кілька рядових працівників.

Що повинен робити в цій ситуації старший керівник?

**Завдання 4.**

Прочитати поданий нижче діалог під час співбесіди. Чи правильно відповідає претендент на вакантну посаду роботодавцю? Що слід відповідати і як?

- Розкажіть, будь ласка, де ви працювали?

- Ой, я працювала в багатьох установах.

- Можна конкретніше?

- Ну, не знаю... А що Вам потрібно?

- А що ви умієте?

- Я все умію...

**Завдання 5.**

Майстер великого машинобудівного заводу Афонін у зв’язку з 25-річним ювілеєм своєї праці отримав несподіваний подарунок. Директор заводу повідомив, що він чекав сьогоднішнього дня, щоб призначити його в день ювілею завідувачем виробництва на нещодавно звільнене місце. Афонін був здивований цією пропозицією, тому що не був у резерві і сам не прагнув стати великим начальником. На посаді майстра Афонін мав успіх на роботі. Його кваліфікація була визнана всіма. Зі співробітниками у нього були хороші товариські відносини. Хоча в ряді випадків він не дуже замислювався про підбір “не літературних” виразів, співробітники не ображались на нього, не залишали його у скрутну хвилину і йшли за ним, якщо він просив. У принципі, він ніколи не відчував себе жорстким начальником для своїх співробітників. Скоріше він був «першим серед рівних». Афонін та його співробітники були прикладом команди, у якій панувала чоловіча дружня атмосфера. При вступі Афоніна на нову посаду з’ясувалося, що не з усіма майстрами він може говорити на належному професійному рівні. З великою наполегливістю він спробував набути спеціальні знання, а не знання з питань управління людьми. Свою внутрішню невпевненість він намагався компенсувати особливою жорсткістю в управлінні. Однак підлеглі Афоніну майстри не виконували його завдання, а, навпаки, виявляли повну самостійність у діях.

Раніше коли вони були колегами однакового ієрархічного рівня, вони добре розуміли один одного. І тим менше вони хотіли зараз визнавати колишнього майстра Афоніна на його новій посаді начальника виробництва. Афонін у розпачі звернувся за допомогою до директора заводу, свого безпосереднього начальника. Директор не зміг чи не захотів допомогти йому, а лише сказав: «Ви просто маєте пройти через ці проблеми. Через деякий час все владнається, прийде в норму». Проте ситуація не покращувалась, а погіршувалась. Майстри, особливо новий майстер, який займав попередню посаду Афоніна, поверталися до нього спиною під час розмови. Вони заявляли йому: «Ми робимо свою справу! Роби і ти своє і не втручайся постійно в нашу роботу!» Афонін не знав, як бути.

Постійний стрес на роботі почав позначатися на стосунках із дружиною. Також відобразився на здоров’ї... Через три місяці болісних стосунків з колегами Афонін вирішив звільнитися. Він знайшов собі нове місце майстра на іншому машинобудівному заводі, де його досвід дуже був в нагоді. Ця історія завершилася погано не лише для Афоніна, а й для підприємства загалом. Метаморфоза майстра в начальника виробництва не вдалася. Крім цього, новий, який обійняв посаду Афоніна, майстер виявився слабким фахівцем. Тепер на заводі опинилися дві вакансії: начальника виробництва та майстра. Чому описані події розвивалися за таким сценарієм?

**Нижче наведені питання допоможуть провести аналіз ситуації:**

1. Які стилі керівництва використовував Афонін до та після призначення начальником виробництва?

2. Якої помилки припустився Афонін і які неправильні дії він зробив після призначення начальником виробництва?

3. Які головні причини невизнання співробітниками нової посади Афоніна?

4. Чи мав рацію директор заводу? Чи виконав він належним чином свої обов’язки як керівник стосовно Афоніна?

5. Що мав зробити Афонін для того, щоб опанувати складну ситуацію, що виникла після його підвищення на посаді?

6 Яку техніку та який стиль управління доцільно було використати Афоніну після того, як він став начальником виробництва?

**Завдання 6. *Розгляньте запропоновану ситуацію, виберіть, на вашу думку, чинники (наведені вкінці вправи), що вплинули на результат зустрічі. Відповідь обгрунтуйте.***

Для ведення переговорів, детального опрацювання фінансової сторони співробітництва та статутних документів керівництво фірми вирішило направити в Японію 35-річну співробітницю фірми, менеджера Світлану Левицьку.

Світлана намагалася підібрати більш діловий костюм. Їй сказали, що церемоніальність і офіційність займають важливе місце при діловій зустрічі. Вона весь вечір готувалася до завтрашніх переговорів з представниками великої компанії в Японії: довго переглядала договори, які потрібно було укласти і кожен пункт обмірковувала ретельно. Сценарій її виступу, здавалося, мав переконати японську сторону укласти контракт про партнерство.

Левицька планувала пробути в Японії 1-2 дня, що, на її думку, було цілком достатньо для оцінки фінансового стану партнера, обговорення бізнес-плану, підписання документів, або, в крайньому випадку, їх остаточної підготовки до підписання. Бездоганне володіння англійською мовою дозволило компанії заощадити на перекладачі.

За тиждень до приїзду Левицька відправила факс японській стороні з точним часом прибуття. В аеропорту Токіо її зустрічав заступник глави японської фірми. Він, здавалося, не був здивований кількістю прибулих, але запропонував Світлані найняти місцевого перекладача – вона відмовилася. Через годину гостю доставили в офіс фірми. Коли Світлана увійшла в офіс, її там вже чекали. В кабінеті було присутнє 8 осіб. «Всі чоловіки ?!» –відзначила про себе Світлана. Цей факт трохи збентежив її, але коли японська сторона запропонувала їй почати переговори, вона зібралася з думками приступила до обговорення.

Під час її виступу японці кілька разів кивали головами, і коли вона завершила, директор фірми сказав, що вони зрозуміли умови контракту, але зараз пропонують поїхати їй в ресторан і пообідати. Вона погодилася.

В ресторані вона пошкодувала, що поруч немає перекладача. Запитати про інгредієнти страв вона не зважилася у японців, тому замовила те, що змогла вимовити. Принесли в піалі щось дивне на вигляд і дві палички. Їй з першого разу вдалося взяти шматочок паличками, але в соєвий соус вмочити акуратно вона не змогла. Її біла блузка і сорочка поруч сидячого японця були забруднені. Обід тривав, японці зробили вигляд, що не звернули увагу, лише запропонували їй серветку.

Трохи освоївшись, вона вирішила продовжити розмову, розпочату в офісі, при цьому для посилення свого аргументування вона кілька разів махнула паличками. Не почувши нічого у відповідь, вона звернулася до директора фірми і запитала прямо: «Не хочете ви, що-небудь додати з цього пункту?»

Звертаючись, вона вказала паличками на директора. Відповідь була наступною: «Через два тижні ми спробуємо відправити вам зразки нашої продукції». Більше під час вечері до питання про контракт вони не поверталися. Пізніше контракт так і не був підписаний.

1. Світлана погано підготувалася до зустрічі, не давши потрібної інформації протилежній стороні про умови контракту.

2. Так як Світлана прийняла кивки голови за згоду, і подальша впевненість у позитивному завершенні зустрічі була негативно розцінена японцями.

3. Обговорення контракту за столом не було продовжено, оскільки японці не хотіли заважати Світлані практикуватися з паличками.

4. Слабка інформованість Світлани про діловий етикет завадила підписанню договору.

**Контрольні питання для поглибленого вивчення теми (2 питання на вибір студента письмово):**

1. Що слід розуміти під комунікаціями?

2. В чому різниця між діловою комунікацією та повсякденною комунікацією.

3. Що можна вважати ключовим елементом всіх форм комунікації?

4. Що є основою ділових контактів?

5. Надайте визначення поняттям «спілкування» та «ділове спілкування».

6. Назвіть основні фактори успішного проведення ділової бесіди.

7. Охарактеризуйте різні рівні спілкування.

8. Які моделі спілкування ви знаєте?

9. Яка оптимальна кількість учасників ділового спілкування?

10. Опишіть особливості ділової бесіди віч-на-віч.

11. Опишіть особливості ділової телефонної розмови.

12. Опишіть особливості ділового листування.

13. Опишіть особливості ділових прийомів.

14. Назвіть основні елементи ділового протоколу.

15. Охарактеризуйте національні особливості ділового етикету.

16. Яким чином формується імідж ділової людини?

17. Як впливає дрес-код при проведенні переговорів?

18. Чи існують вимоги до місця проведення ділової зустрічі?

19. Особливості проведення ділового обіду та ділової вечері.

20. Чи існують етичні норми при діловому переміщенні?

21. Що таке цифрова етика і як вона впливає на управлінську діяльність?

22. Як цифрова етика допомагає формувати взаємоповагу та ефективну комунікацію в онлайн-середовищі?

23. Охарактеризуйте ключові аспекти нетикету, які важливо враховувати в діловій комунікації.

24. Яким чином нетикет може сприяти створенню здорового та продуктивного онлайн-робочого середовища?

25. Які етичні проблеми можуть виникнути при використанні соціальних мереж та інших цифрових платформ для бізнес- комунікацій?