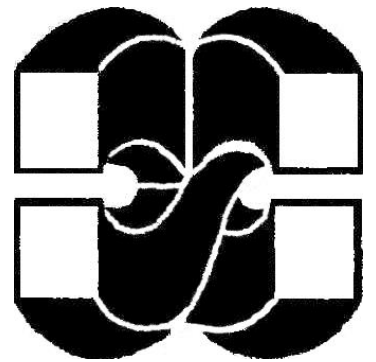


І.О.Геращенко

**Методичні вказівки до
практичних занять з
дисципліни
«Етика ділового
спілкування»
за спеціальністю 6.030505
«Управління персоналом і
економіка праці»**



Харків – 2017

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«Харківський політехнічний інститут»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни
«Етика ділового спілкування»
для студентів за спеціальністю 6.030505 «Управління персоналом і економіка праці»

Затверджено
редакційно-видавничою
радою університету,
протокол № 5 від 21.12.2017 р.

Харків НТУ «ХПІ» 2017

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни
«Етика ділового спілкування»/ уклад. І.О. Геращенко. – Харків: НТУ „ХПІ”,
2017. – 37 с.

Укладачі: І.О. Геращенко

Рецензент: В.О. Матросова

Кафедра організації виробництва та управління персоналом

Передмова

Сучасне життя сповнене швидких перемін, викликаних прогресивними змінами в нашому суспільстві. Воно потребує людей, всебічно і ґрунтовно освічених, з глибоким почуттям відповідальності, національної гідності.

Морально_етична культура з її цінностями, правилами, пов'язаними з поведінкою, діяльністю і відносинами між людьми, становить позитивний моральний досвід поколінь.

Роздуми про те, якими повинні бути етика, мораль і людські стосунки в сьогоdnішній Україні, певною мірою знаходять відображення у різних навчальних посібниках, підручниках та спеціальних працях, присвячених цій проблемі. У засобах масової інформації досить часто осуджується практика підкупу і хабарництва, шахрайства і обдурювання партнерів, нечесна реклама і лобістські інтереси, виходячи з інтересів комерційних угруповань, забруднення і знищення оточуючого середовища заради досягнення надприбутків тощо.

Реакція людей на звинувачення в неетичності поведінки в менеджменті та підприємстві буває досить різною. Одні вважають, що порушників необхідно суворо карати відповідно до чинних законів. Інші вважають, що з порушеннями, непорядністю, аморальними вчинками людство вже змиралося. Ще інші запевняють, що підприємці та їх менеджери перестають бути чесними і порядними людьми лише на час, коли зайняті своєю справою, бо нібито стають учасниками особливої гри, що ведеться за своїми специфічними правилами і законами, після чого знову стають зразковими громадянами. Той же, хто не приймає правил такої гри, не зможе успішно робити бізнес.

У багатьох західних країнах не припиняються дискусії з приводу етичності підприємництва. Немало є прихильників думки, що в бізнесі поняття

справедливості трактуються не так, як цього вимагають моральні закони людства.

Моральність людини, що спирається на розум, зводиться до моральності тварини, яка визначає свої відносини за найпрагматичнішим принципом, принципом боротьби за існування. Для виправдання такої «моральності» юдолібералами розроблена навіть спеціальна етика, що має назву ситуативної етики, яка може змінюватись відповідно до ситуації.

Звичайно, з одного боку, підприємець хоче вигідно збути товар і мати прибуток, за будь-яких обставин – чесних і не зовсім. У бізнесі нагороджують за успішний збут товару, а не за виявлену чесність і порядність.

З іншого боку, для підприємця бізнес – справа всього життя, і уже це зобов'язує поводитися в межах норм загально визнаної поведінки. Відступ від цих норм часто призводить до неминучого краху.

У кожній бізнесовій справі є межа, яку переступати не можна. Кожен підприємець хотів би дотримуватись етичних норм трохи менше, ніж цього він вимагає від свого партнера, але ця взаємна гра не повинна виходити за межі моральності.

За сучасних умов управлінцям і підприємцям досить часто доводиться бути в ситуаціях, які можна охарактеризувати як двозначні, вийти з яких при ліміті часу, різниці поглядів, спираючись лише на загальноприйняті критерії Добра, Справедливості, Краси та Істини, важко. Звідси і підприємець, і менеджер, і державний службовець мають знати, якого значення надають діловій етиці, чесності і порядності їхні партнери.

Навіть достатньо освічені, добре виховані, знаючі закони етики і моралі управлінці і підприємці, коли постає можливість мати великий прибуток, не рідко переступають межі морального кодексу.

Нині багато говорять про необхідність твердих гарантій для приватної власності, розвитку вільного підприємництва. Юридичні закони, що сприяють розвитку того чи іншого бізнесу, прийняти не так вже й складно, і це більш менш спокійно робиться вітчизняним депутатським корпусом і державними службовцями, шляхом змін начебто «святих» і непорушних у минулому юридичних норм та постанов,— яка мораль суспільства, такі й закони.

Через це найнадійнішою гарантією економічного розвитку України повинна бути не юридична, а етична легітимізація бізнесу, перевага етики над бажанням збагачення у будь-який спосіб. Моральна людина правдива, чесна і порядна навіть тоді, коли й закон цього не вимагає, така людина поважає закон завжди, навіть тоді, коли протизаконні дії навряд чи можуть бути розкриті, а винні покарані.

У житті все взаємопов'язане, взаємозалежне. Нині є незаперечним, що культура праці, побуту, сфери обслуговування безпосередньо або посередньо пов'язана з морально-етичною поведінкою конкретних людей за конкретних обставин. Морально-етична культура лікаря, учителя, юриста, народного депутата повинна стати частиною їхньої професійної культури.

Культура як фактор олюднення людини є вищим надбанням історичного прогресу. З її допомогою людина виділяє себе із тваринного світу не лише як мисляча істота, а й як істота моральна.

Культура бізнесу, етика ділового спілкування допомагають зберегти відданість клієнтів. За підрахунками спеціалістів утримати старих клієнтів у шість разів дешевше, ніж завоювати прихильність нових. Тому сучасне підприємство повністю має бути зорієнтовано на споживача. З цією метою треба докласти чимало зусиль і грошей на формування іміджу фірми, вишкіл її працівників. Безглуздо вкладати величезні гроші в рекламну кампанію, якщо

всі ці зусилля пустить на вітер якийсь бюрократ із служби збуту або не належ_но підготовлена секретарка.

Кожний співробітник мусить відчувати свою причетність до збуту, і по_всяк час проявляти чесність, уважність і надійність, адже зарплату всі одер_жують із прибутку, який виникає завдяки продажу продукції. Щоб набути добру репутацію, треба роки, а втратити її можна миттєво і досить часто через дріб'язок: не відповівши вчасно на телефонний дзвінок або лист, не відіслав_ши факс, якого чекають, проявивши невихованість в іншій формі. Для доброї репутації важливе все – культура мови, манери, одяг, інтер'єр офісу. Контак_ти обриваються відразу, як тільки виявляється некомпетентність, непо_рядність, горлохватство вітчизняних «лицарів» первинного накопичення ка_піталу.

Підприємництво – не обдурювання конкурента або людей, з якими ведець_ся справа. Підприємництво – це уміння, розум, культура, в результаті яких здійснюється взаємовигідна справа. Високорозвинене підприємництво немож_ливе без утвердження гуманістичних принципів у житті, інакше воно переросте у звичайне грабіжництво, обдурювання партнера, що не може тривати довго.

Питанням становлення ділової етики в управлінні і підприємстві, правилам морально_етичної ділової поведінки, проблемам формування ефективних партнерських стосунків і присвячена ця книга.

Тематика рефератів:

1. Сучасні погляди на етику в бізнесі.
2. Діловий етикет: види, історія розвитку.
3. Основи ділового етикету і протоколу.
4. Службова етика.
5. Сутність і структура процесу ділового спілкування.
6. Сприйняття та оцінка партнерами один одного.
7. Невербальні засоби зв'язку.
8. Форми ділового спілкування.
9. Ділові бесіди.
10. Культура мови.
11. Ораторське мистецтво.
12. Підготовка та проведення нарад.
13. Ділові прийоми: особливості організації та проведення.
14. Сувеніри, подарунки, квіти у ділових відносинах.
15. Формальні ділові прийоми.
16. Неформальні ділові прийоми.
17. Імідж ділового чоловіка.
18. Імідж ділової жінки.
19. Імідж корпорації.
20. Національні особливості етики бізнесу в арабських країнах.
21. Національні особливості етики бізнесу у Великій Британії.
22. Національні особливості етики бізнесу у Німеччині.

23. Національні особливості етики бізнесу у Франції.
24. Національні особливості етики бізнесу в Іспанії.
25. Національні особливості етики бізнесу в Італії.
26. Національні особливості етики бізнесу у США.
27. Національні особливості етики бізнесу у Канаді.
28. Національні особливості етики бізнесу в Японії.
29. Національні особливості етики бізнесу у Китаї.
30. Національні особливості етики бізнесу в Україні

Питання до заліку

1. «Етика бізнесу»: об'єкт, предмет, завдання курсу.
2. Сучасні погляди на місце етики в бізнесі.
3. Етичні вимоги до менеджера.
4. Службова етика.
5. Сприйняття та оцінка партнерами один одного.
6. Обмін інформацією у спілкуванні.
7. Невербальні засоби зв'язку.
8. Організація взаємодії ділових партнерів.
9. Ділова бесіда та її аналіз.
10. Ділова розмова по телефону.
11. Специфіка роботи через перекладача.
12. Ділове спілкування з журналістами.
13. Особливості публічного виступу по радіо та на телебаченні.
14. Організація та проведення нарад.

15. Ділова документація.
16. Типи ділових прийомів, неформальні ділові прийоми.
17. Формальні ділові прийоми.
18. Організація та проведення ділових прийомів.
19. Візитівки.
20. Сервіровка столу.
21. Подарунки, сувеніри, квіти у ділових відносинах.
22. Поняття імідж: загальна характеристика.
23. Імідж ділового чоловіка.
24. Імідж ділової жінки.
25. Імідж корпорації.
26. Національні особливості етики бізнесу в Україні.
27. Національні особливості етики бізнесу у Великій Британії.
28. Національні особливості етики бізнесу у Франції.
29. Національні особливості етики бізнесу у Німеччині.
30. Національні особливості етики бізнесу в Італії.
31. Національні особливості етики бізнесу в арабських країнах.
32. Національні особливості етики бізнесу у США.
33. Національні особливості етики бізнесу у Канаді.
34. Національні особливості етики бізнесу у Китаї.
35. Національні особливості етики бізнесу в Японії.
36. Національні особливості етики бізнесу в Іспанії.

Тема 1. Етика бізнесу як навчальна дисципліна.

1. Етикет це –

2. Назвіть види етикету:

3. Країна, що внесла значний вклад у розвиток європейського етикету:

а) Франція; б) Італія; в) Велика Британія.

4. Етичний кодекс – це

5. Етичний кодекс підприємців 1912 р. складається з таких положень:

1)

2)

3)

4)

5)

6)

7)

6. Якими є сучасні професійні кодекси?

7. Етичні вимоги до менеджера:

8. Службовий етикет: Ваші поради

- між керівництвом й підлеглими

- між колегами

- між чоловіком та жінкою

Тема 2. Сутність і структура процесу ділового спілкування.

1. Назвіть методи сприймання

- формальні:

- неформальні

2. Чи можна стверджувати, що людина у своїй повсякденній діяльності більше керується почуттями, ніж розумом:

а) так; б) ні.

3. Експектація – це

4. Емпатія – це

5. Заповніть таблицю

Типи темпераментів	Характерні ознаки психологічних темпераментів.
--------------------	--

1) холерик

2) сангвіник

3) меланхолік

4) флегматік

6. Які типи краще пристосовуються до людей і обставин?

7. Виберіть оптимальну пару за сумісництвом:

а)холерик-холерик

б)сангвінік-меланхолік

в)флегматик-холерик

г)меланхолік-флегматик

8.Дайте характеристику:

-інтроверт

-екстраверт

-нормоверт

9.Психологічні бар'єри об'єктивного сприйняття людини людиною:

10.Чому важливо справити на партнера добре перше враження?

11.Потреби людини впливають на її поведінку і стосунки з людьми. Розташуйте у правильній послідовності:

-потреба в почутті безпеки

-потреба у визнанні та адекватній оцінці

-фізіологічні потреби

-потреба в коханні, прихильності, симпатії

-потреба в реалізації своїх потенційних можливостей, здібностей, талантів.

12.Чи всі люди досягають вершини «піраміди Маслоу»? Чому?

13. Яку із ступеней взаємодії варто використовувати?

- спілкування на рівні маніпуляції;

- рівень рефлексивної гри;

- рівень правової взаємодії;

- рівень морального спілкування.

Тема 3. Форми ділового спілкування.

1. Вербальні засоби спілкування – це

2. Назвіть критерії культури усної мови:

3. Чому потрібно заздалегідь готуватися до ділової бесіди?

З яких частин складається ділова мова?

4. Дедуктивний метод ведення бесіди

індуктивний

5. Чому потрібно аналізувати проведену ділову бесіду?

6. Чи доречна критика у діловій дискусії?

Як зробити, щоб вона не переростала у суперечку?

7. Ваші рекомендації діловій розмові по телефону:

-вхідні дзвінки

-вихідні дзвінки

8. Позитивні та негативні моменти використання автовідповідача на роботі:

9. Назвіть типи ділових листів?

10. Яким загальним вимогам вони мають відповідати?

11. У які терміни потрібно відповідати на службові листи? (виберіть правильну відповідь?)

а) 3 дні; б) 10 днів; в)місяць.

Тема 4. Ділові прийоми

1. Які існують класифікації ділових прийомів?

Назвіть денні ділові прийоми

Вечірні ділові прийоми

Ділові прийоми з розсаджуванням

2. Правильно заповніть бланк запрошення на діловий прийом

Запрошення

3.Правила розсаджування за столом під час ділових прийомів:

4. Розробіть план проведення ділового прийому:

1)

2)

3)

4)

5)

6)

5. Як знайти своє місце за столом на прийомі з розсаджуванням?

а) _____ б) _____

в) _____

З нагоди завершення будівництва керівник вашої фірми влаштовує обід. На обід запрошені співробітники фірми з дружинами і почесна особа з дружиною. Почесна особа прибуде літаком з іншого міста.

6. Хто поїде зустрічати почесну особу?

а) керівник фірми;

б) секретар глави фірми;

в) співробітник фірми;

г) заступник голови фірми.

7. Хто виходить першим з будинку аеропорту?

а) почесний гість;

б) зустрічаючий;

в) водій машини;

г) не має значення.

8. Хто несе валізу почесного гостя?

а) сам почесний гість;

б) зустрічаючий;

в) водій машини;

г) не має значення.

9. Водій відкриває двері автомобіля. Куди посадити почесного гостя?

а) поряд з водієм;

б) на задньому сидінні справа по ходу машини;

в) на задньому сидінні зліва по ходу машини;

г) на задньому сидінні посередині.

10. Машина під`їхала до готелю. Хто входить у готель першим?

а) зустрічаючий;

б) почесний гість;

в) водій;

г) не має значення.

11. Після реєстрації. Поведінка зустрічаючого. Чи йде він у номер з гостями?

- а) повинен;
- б) не повинен;
- в) може йти, а може не йти;
- г) не має значення.

12. Почесна особа приїжджає до ресторану. Хто його зустрічає при вході?

- а) керівник;
- б) секретар керівника фірми;
- в) той, хто зустрічав в аеропорту;
- г) ще хто – небудь.

13. Обід відбувається у великій залі з прямокутним столом посередині. Де буде сидіти почесна особа?

- а) спиною до вхідних дверей;
- б) біля стіни зліва від дверей;
- в) біля стіни справа від дверей;
- г) навпроти вхідних дверей.

14. На обіді господар і господиня зайняли місце посередині прямокутного столу навпроти один одного. У цьому випадку почесним місцем буде:

- а) справа від господаря;
- б) справа від господині;
- в) зліва від господаря;
- г) зліва від господині.

15. Обід завершається. Першим встає з-за столу:

- а) господиня;
- б) господар;
- в) почесний гість;
- г) інші гості.

Тема 5. Імідж

1. Імідж – це

2. Наука, що займається розробкою особистого і корпоративного іміджу називається

3. Фахівець по створенню іміджу

4. Вкажіть спільні та відмінні риси таких понять, як імідж та репутація

5. Одяг ділового чоловіка: Ваші поради.

Бажана тканина костюму, сорочки

Краватка

Взуття

Аташе - кейс

6. Одяг ділової жінки: необхідні рекомендації.

Переважаючі кольори костюму

Зачіска

Декоративна косметика та парфуми

7. Розкрийте основні положення майстер – плану по створенню іміджу

корпорації:

а) закладка фундаменту

б) зовнішній імідж

в) внутрішній імідж

г) невідчутний імідж

8. Що таке корпоративний подарунок?

9. Які існують рекомендації для подарунків на службі?

10. Помилки, що ведуть до втрати ділового іміджу?

11. За якими принципами складаються букети?

12. Символіка кольору квітів.

-білий

-червоний

- жовтий

- інші

13. Який сувенір можна подарувати іноземному партнеру?

Тема 6. Національні особливості етики бізнесу

1. Етикет національного прапора

2. Правила оформлення візитівок:

3. Чому специфіку національної етики потрібно враховувати у контактах з іноземцями?

4. Розкрийте особливості національної етики бізнесу деяких країн:

Європа:

- Велика Британія

- Франція

- Німеччина

5. Якими є особливості українського ділового етикету?

6. Які теми не бажано використовувати в розмові з іноземними партнерами?

VI. ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант № 1

1. Поясніть поняття "культура спілкування". Це наука чи мистецтво ?
2. Коли і за яких обставин виник етикет? Сучасні принципи етикету.

Варіант № 2

1. У чому причини виникнення конфліктів?
2. Етикет Державного прапора.

Варіант № 3

1. Яку роль відіграє професійна етика в ділових відносинах ?
2. Розкажіть про сучасні види етикету.

Варіант № 4

1. Назвіть основні стадії протікання конфлікту.
2. Державний гімн - офіційний символ України.

Варіант № 5

1. Сформулюйте етичні основи бізнесу.
2. Назвіть основні елементи вербального спілкування і охарактеризуйте їх. Культура слухання та говоріння.

Варіант № 6

1. Охарактеризуйте основні стилі поведінки в конфліктній ситуації.
2. Функціональне призначення одягу. Діловий стиль.

Варіант № 7

1. Яка роль належить Петру I у становленні етикетних норм поведінки на Русі?
2. Перерахуйте прийоми правильного слухання.

Варіант № 8

1. Назвіть основні сторони спілкування та поясніть їх взаємодію.
2. Зовнішність як важливий параметр невербальної комунікації.

Варіант № 9

1. Яку роль відіграє діловий етикет у бізнесі?--
2. Які скорочені написи позначають на візитних картках у діловій практиці?

Варіант № 10

1. У чому полягає мистецтво ведення ділових телефонних переговорів?
2. Естетичний смак та культура костюму як об'єкту творчості.

Варіант № 11 .

1. Сформулюйте принципи ділового етикету.
2. Розкрийте роль руки в комунікативній поведінці.

Варіант № 12

1. Охарактеризуйте невербальні засоби спілкування.
2. Корпоративна етика - головний актив бізнесу.

Варіант №13

1. Що є предметом етики?
2. Яка країна вважається вітчизною етикету і чому?

Варіант № 14

1. Перерахуйте правила користування візитними картками у міжнародній та діловій практиці.
2. Дипломатичний протокол і етикет як інструмент міжнародної дипломатії.

Варіант № 15

1. Державний прапор. Державний герб. Державний гімн – офіційні символи

України.

2. Роль руки в комунікативній поведінці.

Варіант № 16

1. Національні особливості ділового спілкування

2. Прийоми підвищення ефективності використання телефону. Побудова телефонної розмови.

Варіант № 17

1. Основні питання планування та проведення ділових переговорів.

2. Етикет гостинності

Варіант № 18

1. Види дипломатичних прийомів.

2. Національні стилі ведення переговорів

Варіант № 19

1. Особливості проведення прийому "фуршет"

2. Техніка і тактика проведення переговорів

Варіант № 20

1. Ввічливість - важливий показник морального стану людських стосунків.

2. Планування проведення урочистих прийомів?

VII. Контрольні питання для підготовки до заліку

1. Що є предметом етики?
2. Основні періоди розвитку етики.
3. У чому суть поняття “мораль”?
4. Відмінність моральної регуляції людської поведінки від правової.
5. Норми моралі.
6. Принципи моралі.
7. Моральні мотиви й ціннісні орієнтації.
8. Функції моралі.
9. Взаємовідношення добра і зла.
10. Поняття свободи: етичний аспект.
11. Совість – центральний чинник моральної свідомості людини.
12. Соціальна відповідальність.
13. Чим Ви б вимірювали моральну гідність людського вчинку – мотивом чи результатом?
14. Вчинок як першоеlement моральної діяльності.
15. Типи вчинків.
16. Золоте правило моральності.
17. Естетика як самостійна наука.
18. Естетика у структурі міжпредметних зв'язків.
19. Роль естетики у виявленні творчих можливостей людини.
20. Естетична поведінка менеджера, підприємця.
21. Етика ділового спілкування.
22. Суть етики ділового спілкування за вченням китайського філософа Конфуція.
23. Особливість етики ділового спілкування в західноєвропейській культурній традиції.
24. Основні критерії етики ділового спілкування по Арістотелю.
25. Який загальний моральний принцип людського спілкування за Кантом?

26. Види ділового спілкування.
27. Етичні принципи ділового спілкування “по вертикалі”.
28. У чому суть етики ділового спілкування між колегами?
29. Етичні принципи бізнесу.
30. Яким чином можна полегшити ділове спілкування між партнерами по бізнесу?
31. Неетична поведінка менеджерів, бізнесменів.
32. Які існують засоби і способи підвищення рівня етики ділового спілкування?
33. У чому суть етичних нормативів ділового спілкування?
34. Корпоративна культура.
35. Бар’єри спілкування.
36. Подолання бар’єрів спілкування.
37. Назвіть прийому правильного спілкування.
38. Охарактеризуйте вербальні та невербальні засоби спілкування.
39. Яка роль зворотних зв’язків у передачі інформації?
40. Спілкування з клієнтами.
41. Охарактеризуйте невербальні засоби спілкування.
42. Пози та жести.
43. Манера поведінки.
44. Стилi спілкування керівників.
45. Як поводити себе з агресором та “важкими” людьми різних типів?
46. В чому полягає мистецтво ведення ділових телефонних переговорів?
47. Яку роль відіграє імідж в житті ділової людини?
48. Перерахуйте правила користування візитними картками у діловій практиці.
49. Як вести себе на зборах?
50. Культура проведення нарад.
51. Тактика проведення ділових переговорів.
52. Як добитися згоди у “боса”?

53. Як успішно провести бесіду?
54. Розкрийте поняття термінів “конфлікт” та “стрес”.
55. У чому причини виникнення конфліктів?
56. Розкажіть про основні стадії протікання конфлікту.
57. Охарактеризуйте основні стилі поведінки в конфліктній ситуації.
58. Діловий етикет, його сутність та основні правила.
59. Які особливі правила ділового етикету?
60. З чого складається професійний етикет менеджера?
61. Як історично склалися та засвоювалися правила етикету?
62. Як слід розуміти культуру поведінки?
63. Як слід розуміти вербальний етикет?
64. Які існують стереотипи мовного звертання у діловому спілкуванні?
65. Як ставити найпростіші щодення запитання в діловій розмові та відповідати на них?
66. У чому полягає суть психологічного прийому “формула погладжування” у вербальному спілкуванні?
67. Як слід розуміти компліменту діловому спілкуванні?
68. Які особливості правил поведінки менеджерів, підприємців різних країн?
69. Які правила поведінки у різних видах транспорту?
70. Етикет за столом.
71. Обід у ресторані.
72. Як поводитися у театрі або у концертному залі.
73. Види прийомів.
74. Подарунки та сувеніри.
75. Які соціальні функції одягу? Одяг на роботі та для офіційних прийомів.
76. Діловий лист.
77. Національні особливості ділового спілкування.

Навчальне видання

ГЕРАЩЕНКО Ірина Олексіївна

**Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни
«Етика ділового спілкування»**

для студентів за спеціальністю 6.030505 «Управління персоналом і економіка праці»

Відповідальний за випуск *О.Д. Матросов*
Роботу до видання рекомендував проф. *М.І. Погорєлов*
В авторській редакції

План 2017 р.
Підп. до друку 21.12.17. Формат 60/84 ¹/₁₆. Папір офсетний.
Riso-друк. Гарнітура School Book. Ум. Друк. арк. 1,2. Обл.-вид. арк. 1,3.
Наклад 50 прим. Зам. № . Ціна договірна.

Видавничий центр НТУ „ХП”.
Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 116 от 10.07.2000р.
61002, Харків, вул. Кирпичова, 21

Друкарня НТУ “ХП”. 61002, Харків, вул. Кирпичова, 21

