

# Етика ділового спілкування

Представлення  
дисципліни



# Загальні відомості дисципліни

Назва

## ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Важливість вивчення  
забезпечення

прикладними знаннями та  
навиками при підготовці  
фахівців за спеціальністю  
**076 «Підприємництво,  
торгівля та біржова  
діяльність»**



# Сфера професійного використання

Менеджер, керівник витрачають на спілкування 50-90% робочого часу, аби реалізувати свою роль у міжособистісних взаєминах, інформаційному обміні та процесі прийняття рішень і виконання управлінських функцій планування, організації та контролю. Тому спілкування для них – процес, який пов’язує всі основні види управління. 75% американських, 63% англійських і 85% японських підприємців вважають, що неефективне спілкування є основною перешкодою на шляху досягнення позитивного результату в їхній діяльності, тобто нерезультативне спілкування – одна з основних причин виникнення проблем у їхній роботі.

**Спілкування** стало основою сучасного бізнесу та його головним методом. Спеціалісти в сфері бізнесу, торгівлі та біржовій діяльності повинні знати запити та бажання споживачів тільки з перших рук, зустрічатися особисто з клієнтами, кожний з яких має свої риси характеру, темперамент, звички тощо.

**Головне гасло:** *“Споживачі вимагають від виробників спілкування. Вони хочуть, щоб з Вами було легко спілкуватися»*

# Короткий опис дисципліни



**Завданнями вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є теоретична і практична підготовка майбутніх маркетологів з наступних питань :**

- ✓ сутність та поняття етики та етикету ділового спілкування;
- ✓ зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена;
- ✓ індивідуальне діалогове спілкування;
- ✓ етика ділового спілкування по телефону;
- ✓ етика ділового спілкування з аудиторією;
- ✓ етичні проблеми організації та проведення ділових нарад та засідань;
- ✓ етика комерційних переговорів;
- ✓ організація та проведення ділових прийомів;
- ✓ етика ділового листування;
- ✓ етика невербального спілкування;
- ✓ особливості етики ділового спілкування в міжнародних відносинах;
- ✓ етика та етикет у комерційної діяльності.



# Мета, предмет дисципліни

**Метою викладання навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є набуття глибоких теоретичних знань і практичних навичок ділового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, а також – формування у майбутніх спеціалістів уяви етичного мислення в діловій сфері.**

**Предметом вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів.**



# Кінцеві знання і вміння дисципліни



Згідно з вимогами освітньо-наукової програми у здобувачів вищої освіти має бути сформовані наступні елементи **компетентності** :

## **знання:**

- ✓ сутність моралі і моральні основи поведінки в діловому спілкуванні;
- ✓ історію становлення етики та етикету ділового спілкування;
- ✓ основні принципи етики ділового спілкування;
- ✓ основи ділового спілкування і його різні види;
- ✓ правила службової, управлінської, професійної етики ділових відносин;
- ✓ правила ділового спілкування, прийняті в сучасному діловому співтоваристві, їх цінність і призначення.

## **вміння :**

- ✓ орієнтуватися в різних ситуаціях макро - і мікроетиці ділового спілкування;
- ✓ вбачати гуманістичний сенс етики ділового спілкування як основи моральної регуляції ділової поведінки та спілкування;
- ✓ чітко формулювати основні моральні якості особистості ділової людини;
- ✓ використовувати технології етики та етикету ділових відносин у практиці ділового спілкування;
- ✓ встановлювати ділові контакти на основі усвідомлення соціальної відповідальності бізнесу.





***професійні, світоглядні і громадянські якості :***

- ✓ культура етико-ділового мислення й поведінки;
- ✓ цілеспрямоване використання багатого арсеналу методів, вимог, технологій, прийнятих в його майбутній професійній діяльності;
- ✓ аналіз процесів ділового життя і конфліктних ситуацій;
- ✓ мистецтво вирішення професійних завдань з урахуванням моральної цінності людської особистості.

***морально-етичні цінності :*** уважність, чуйність, чемне ставлення до людей, інтелігентність; здатність здійснювати ефективні міжособистісні комунікації; здатність до постійного удосконалення емоційних здібностей як інструменту розвитку у майбутніх фахівців навичок управління на індивідуальному, міжособистісному та груповому рівнях.



# Зміст лекційного курсу



**Зміст дисципліни «Етика ділового спілкування» розкривається в наступних темах :**

**Тема 1.** Спілкування як соціальний феномен

**Тема 2.** Функції спілкування

**Тема 3.** Невербальне спілкування

**Тема 4.** Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.

**Тема 5.** Мистецтво правильно мислити та говорити

**Тема 6.** Уміння слухати

**Тема 7.** Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками

**Тема 8.** Конфлікти в управлінській діяльності менеджера

**Тема 9.** Ділове спілкування в процесі управління персоналом

**Тема 10.** Службовий етикет. Моральні принципи та засади

**Тема 11.** Щоденний етикет

**Тема 12.** Імідж ділової людини

**Тема 13.** Особливості міжнародного спілкування





Дякуємо за увагу!

Надхнення, успіхів при  
вивченні дисципліни!

