

Програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ЗВО СВО «Бакалавр» спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку.

Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна пов'язана з дисциплінами, що :

- *вивчалися раніше* : Історія української культури, Самоменеджмент, Українська мова (за професійним спрямуванням), Філософія
- *вивчаються паралельно* : Діловий протокол, Етика бізнесу, Етика та естетика, Менеджмент, Стиль та імідж менеджера,
- *вивчатимуться пізніше* : Бренд-менеджмент, Електронна комерція, Конфліктологія, Офісний менеджмент, Реклама і рекламна діяльність, Психологія, Управління поведінкою персоналу

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є : надати майбутнім фахівцям знання про такий суспільний інститут як етика ділового спілкування.

Втілюючись у правила поведінки, котрі передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах.

1.2. Основні завдання вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»

– допомогти здобувачам вищої освіти :

– здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;

– навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;

– оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;

– навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;

– накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

1.3. 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.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин – 3 кредити ЄКТС.

1. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Спілкування як соціальний феномен

Поняття про спілкування. Культура спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Спілкування і діяльність. Етична сторона спілкування

Тема 2. Функції спілкування

Класифікація функцій спілкування. Структура спілкування. Інтерактивна та перцептивна сторона спілкування. Характеристика сторін спілкування. Засоби спілкування. Етичні установки. Види та рівні спілкування.

Тема 3. Невербальне спілкування

Загальні відомості про невербальне спілкування. Особистісний простір. Сигнали очей. Постава і поза. Значення деяких жестів. Контакт очей. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Метамова, або як читати між рядками. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування

Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

Форми і види ділового спілкування та фактори впливу. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування. Ділова бесіда. Як проводити ділові бесіди. Різновиди бесід. Етапи бесід. Ділова бесіда. Нарада. Збори. Дискусія. Теле- і прес-конференція. «Мозковий штурм». Публічні виступи. Ділова доповідь. Ділова розмова по телефону. Телефонна розмова — один із видів усного ділового спілкування. Чи знімати слухавку? Як необхідно вирішити ділове питання. Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки. Ділова зустріч. Переговори.

Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити

Походження ораторської майстерності. Великі оратори сучасності. Уміння говорити. Техніка мовлення. Роль запитання в спілкуванні. Засоби спілкування, суперечки. Засоби спілкування, суперечки. Емоції та ділові контакти. Чітко писати – чітко мислити.

Тема 6. Уміння слухати

Слухання в процесі спілкування. Види слухання. Слухання як активний процес. Нерелексивне слухання. Релексивне слухання. Як навчитися правильно слухати. Перепоми слухання. Типові помилки слухання.

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

Особливості управління та підприємництва. Особливості управління та підприємництва. Принципи прийняття управлінських рішень. Діловий протокол та організація ділових прийомів

Тема 8. Конфлікти під час спілкування

Конфлікти в професійній взаємодії. Типології конфліктів та їх психологічне розуміння. Принципи підходу до аналізу конфліктів. Індивідуальні стилі поведінки в конфліктній ситуації. Основні види конфліктогенів. Типи конфліктних особистостей. Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування. Стилi (стратегії) розв'язання міжособистісних конфліктів. Управління конфліктом. Заходи та прийоми безконфліктного спілкування

Тема 9. Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Проблема підбору кадрів. Проблеми найму на роботу з позиції керівника фірми. Методика співбесіди під час прийняття на роботу. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом.

Тема 10. Службовий етикет. Моральні принципи та засади

Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин. Авторитет особистості. Особливості роботи керівника і норми його поведінки. Мовленнєвий етикет. Мовний етикет української науки.

Тема 11. Щоденний етикет

Культура поведінки на вулиці, в магазині. Правила поведінки у кав'ярні, їдальні, ресторани. Як поводитися в транспорті. Особливості поведінки на вернісажі, в картинній галереї. Тонкощі поведінки в театрі, бібліотеці.

Тема 12. Імідж ділової людини

Імідж як умова ділового успіху. Зовнішній вигляд ділової людини. Діловий одяг чоловіка. Діловий одяг жінки. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація. Позиціонування компанії через першу особу. Комунікаційний аудит і особистісна діагностика. Створення образу і розробка «легенди». Вербальний імідж. Просування в зовнішніх і внутрішніх аудиторіях

Тема 13. Особливості міжнародного спілкування

Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Особливості спілкування з іноземцями. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

3. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бралатан В. П. Професійна етика Електронний ресурс / Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. – К. : ЦУЛ, 2011. – 252 с. – Режим доступу : http://moodle.nati.org.ua/pluginfile.php/14930/mod_resource/content/1/bralatan_v_p_gucalenko_l_v_ta_in_profesiina_etika.pdf. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
2. Етика ділового спілкування : Електронний ресурс / Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В., Анохіна Л. П. / за редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007 – 344 с. – Режим доступу : http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TV/Etyka_dilovoho_spilkuvannia.pdf. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
3. Етика ділового спілкування : Навч. метод. посіб. для студ. ВНЗ. / Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Луганськ. : Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. – 507 с.
4. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування Текст : Навч. посіб. з етикету для студ./ О. В. Кубрак. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с.
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин Електронний ресурс / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2007. – 325 с. – Режим доступу : http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
6. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин Електронний ресурс / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбська О. Б. та ін. . , О. Й. Лесько. – Вінниця. : ВНТУ, 2011. – 309 с. – Режим доступу : <http://posibnyku.vntu.edu.ua/etika/index.html>.
7. Стагінова Н. П. Етика бізнесу Електронний ресурс / Н. П. Стагінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с. – Режим доступу : http://epidruchniki.com/book/8_Etika_biznesy.html. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
8. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет Електронний ресурс] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с. – Режим доступу : <http://westudents.com.ua/knigi/197-korporativna-kultura-dloviy-etiket-timoshenko-nl.html>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
9. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування Текст : Навч. посіб. – 5-те вид., стер. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. Выкар, 2006. – 223 с.
10. Бороздина Г. В. Психологія делового общения Текст : Учеб. пособ. / Г.В. Бороздина. – М : ИНФРА-М, 2000. – 224 с.
11. Конфліктологія Текст : Навч. посіб. / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової / Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія.: – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
12. Конфліктологія Текст : Підруч. для студ. вищ. навч. закл. юридич. спец. / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін.; За ред. професорів Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
13. Лавриненко В. И. Психология и этика делового общения : Учеб. пособ. / В. И. Лавриненко.– К.: ЮНИТИ, 2000. – 248 с.
14. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта Текст : Учеб. пособ. / Ложкин Г. В., Повякель Н. И. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
15. Лозниця В.С. Психологія менеджменту Текст : Навч. посіб. / В. С. Лозниця.– К. : ТОВ «УВПК»Екс об», 2000.– 512 с.
16. Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента Текст : Учеб. пособ. – 2-е изд., испр. / Н. П. Лукашевич. – К. : МАУП, 2002. – 360 с.
17. Нагаєв В.М. Конфліктологія Текст : Курс лекцій (модульний варіант) : навч. посіб. / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2004.– 198 с.
18. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення : Електрон. навч. посіб. / В. Г. Пасинок. – К.: Центр навчальної літератури, 2012. – 184 с. – Режим доступу :

http://cul.com.ua/preview/osn_kult_movlenn.pdf. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.

24. Пірен М.І. Конфліктологія Текст : Підруч. / М. І. Пірен. – МАУП, 2003.- 360 с.

25. Примуш М.В. Конфліктологія : Електрон. навч. посіб. / М. В. Примуш. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 288 с. – Режим доступу : <http://studentam.net.ua/content/view/10626/86/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.

26. Семенов А. К. Этика менеджмента Текст : Учеб пособ. – 2-е изд. / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – М.: Издат.-торг. Корпорация «Дашков и К°», 2007. – 272 с.

27. Скібіцька Л.І. Конфліктологія Текст : Навч. посіб. / Л. І. Скібіцька.– К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.

28. Стахів М. Український комунікативний етикет Текст : Навч.- метод. посіб. / М. Стахів. – К. : Знання, 2008. – 245 с.

29. Стернин И. А. Практическая риторика Текст : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / И. А. Стернин. – 5-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2008. – 272 с.

*Укладач – доцент кафедри публічного управління та адміністрування, к. п. н, доцент
Шупта І. М.*