

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

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

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ЗВО СВО «Бакалавр» спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є моральні та психологічні аспекти, етичні й психологічні механізми ділового спілкування.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення навчальної дисципліни базується на знаннях, отриманих при вивченні навчальних дисциплін «Адміністративний менеджмент», «Етика та естетика», «Етика державного службовця», «Діловодство», «Конфліктологія», «Менеджмент», «Правознавство», «Психологія», «Психологія управління», «Публічне управління», «Самоменеджмент», «Служба в органах місцевого самоврядування», «Соціологія», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Філософія», а також є базою для вивчення навчальних дисциплін «Креативний менеджмент», «Маркетинг», «Менеджмент-консалтинг», «Офісний менеджмент», «Правове регулювання публічної служби», «Управління персоналом».

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни 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. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з питань:

- отримання комплексу знань про предмет і специфіку етики бізнесу;
- ознайомлення з основними підходами й концепціями етики бізнесу;
- ознайомлення з міжнародними принципами етики бізнесу;
- вивчення стану вітчизняної ділової культури й тенденцій її розвитку;
- ознайомлення здобувачів вищої освіти з основами корпоративної культури й корпоративної етики;
- отримання навичок ведення переговорів із діловими партнерами;
- сприяння засвоєнню основних правил ділового спілкування та етикету;
- забезпечення інформацією про норми ділової поведінки, прийняті в міжнародній діловій спільноті.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-наукової програми у здобувачів вищої освіти мають 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 135 годин / 4,5 кредитів ЄКТС.

2. 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. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки

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

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. Слухання як активний процес. Нерелексивне слухання. Релексивне слухання. Як навчитися правильно слухати.

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 в управлінській діяльності менеджера

Сутність конфліктів, їх типи та причини виникнення. Основні види конфліктогенів. Типи конфліктних особистостей. Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування. Стили (стратегії) розв'язання міжособистісних конфліктів.

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 в одязі ділової людини

Імідж як умова ділового успіху. Зовнішній вигляд ділової людини. Діловий одяг чоловіка. Діловий одяг жінки. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.

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

Основна

1. Бралатан В. П. Професійна етика [Електронний ресурс] / Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Зdirко 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 титул. екрану.

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_TB/Etyka_dilovoho_spilkuvannia.pdf. – Назва з титул. екрану.

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 : [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 титул. екрану.

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://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html>. – Назва з титул. екрану.

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 титул. екрану.

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 титул. екрану.

9. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: [Навч. посіб.] / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – [5-те вид., стер.]. – К. Выкар, 2006. – 223 с.

Допоміжна

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения: [Учеб. пособ.] / Г. В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 224 с.
2. Конфліктологія: [Навч. посіб.] / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової / Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М.. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
3. Конфліктологія: [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.
4. Лавриненко В. И. Психология и этика делового общения: [Учеб. пособ.] / В. И. Лавриненко. – К.: ЮНИТИ, 2000. – 248 с.
5. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта: [Учеб. пособ.] / Ложкин Г. В., Повякель Н. И. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
6. Лозниця В. С. Психология менеджменту: [Навч. посіб.] / В. С. Лозниця. – К.: ТОВ «УВПК» Екс об», 2000. – 512 с.
7. Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента: [Учеб. пособ.] / Н. П. Лукашевич. – [Учеб. пособ. 2-е изд., испр.]. – К.: МАУП, 2002. – 360 с.
8. Нагаєв В. М. Конфліктологія: [Курс лекцій (модульний варіант): навч. посіб.] / В. М. Нагаєв. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
9. Пасинок В. Г. Основы культуры 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 титул. екрану.
10. Пірен М. І. Конфліктологія: [Підруч.] / М. І. Пірен. – МАУП, 2003. – 360 с.
11. 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/>.
12. Семенов А. К. Этика менеджмента: [Учеб. пособ.] / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – [2-е изд.] М.: Издат.-торг. Корпорация «Дашков и К», 2007. – 272 с.
13. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: [Навч. посіб.] / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
14. Стахів М. Український комунікативний етикет: [Навч.-метод. посіб.] / М. Стахів. – К.: Знання, 2008. – 245 с.
15. Стернин И. А. Практическая риторика: [Учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед.] / И. А. Стернин. – [5-е изд., стер.] – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 272 с.

Інформаційні ресурси

1. Business Week [Електронний ресурс] / Електронне видання. – Режим доступу: <http://www.businessweek.com/>. – Назва з титул. екрану.
2. Focus [Електронний ресурс] / Електронне видання. – Режим доступу: <http://www.focus.de/>. – Назва з титул. екрану.
3. Paris Match [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.parismatch.com/Actu-Match/Environnement/>. – Назва з титул. екрану.
4. Stern [Електронний ресурс] / Електронне видання. – Режим доступу: <http://www.stern.de/>. – Назва з титул. екрану.
5. Библиотека открытого доступа «Киберленинка» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cyberleninka.ru/about>. – Назва з титул. екрану.
6. Библиотека on-line [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lib.studentu.org.ua/index.php?do=static&page=men>. – Назва з титул. екрану.
7. Библиотека Тернопільського національного економічного університету

[Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://library.tneu.edu.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=897:2012-03-14-07-04-15&catid=28:2011-11-24-10-53-00. – Назва з титул. екрану.

8. Діловий вісник – виробничо-практичний журнал Торгово-промислової палати України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ucci.org.ua/synopsis/dv/aboutdv.ua.html>. – Назва з титул. екрану.

9. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/about.php>. – Назва з титул. екрану.

10. Контракти [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://archive.kontrakty.ua/>. – Назва з титул. екрану.

11. Персонал: Електронний журнал [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://personal.in.ua/>. – Назва з титул. екрану.