

## **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 «Менеджмент підприємства» підготовки ЗВО за освітнім ступенем «Бакалавр» першого рівня вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент».

**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 :**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані наступні **компетентності** :

*Загальні :*

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між соціально-економічними явищами та процесами.
- Здатність здійснювати усну і письмову комунікацію професійного спрямування державною та іноземною мовами.
- Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.
- Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.
- Здатність до адаптації, креативності, генерування ідей та дій у новій ситуації.
- Цінування та повага до різноманітності та мультикультурності, здатність працювати у міжнародному контексті.
- Здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо.

*Фахові :*

- Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
- Уміти організовувати власну діяльність та діяльність підлеглих, складати основні види управлінської документації, управляти офісом.
- Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички, зокрема у сфері самоменеджменту.

**1.4. Програмні результати навчання :**

- Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень.
- Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.
- Вміти виявляти, структурувати проблеми організації та надавати консультаційні послуги.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин – 4 кредити 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. 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. Нереклексивне слухання. Реклексивне слухання. Як навчитися правильно слухати. Перепони 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**

#### **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](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\\_TB/Etyka\\_dilovoho\\_splukuvannia.pdf](http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TB/Etyka_dilovoho_splukuvannia.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](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>.
6. Статінова Н. П. Етика бізнесу [Електронний ресурс] / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с. – Режим доступу : [http://epidruchniki.com/book/8\\_Etika\\_biznesy.html](http://epidruchniki.com/book/8_Etika_biznesy.html). – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
7. 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.
8. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування [Текст] : Навч. посіб. – 5-те вид., стер. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. Выкар, 2006. – 223 с.

#### Допоміжна

1. Бороздина Г. В. Психологія делового общения [Текст] : Учеб. пособ. / Г. В. Бороздина. – М : ИНФРА-М, 2000. – 224 с.
2. 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.
3. 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.
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 [Текст] : Учеб. пособ. / Ложкин Г. В., Повякель Н. И. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
6. Лозниця В. С. Психологія менеджменту [Текст] : Навч. посіб. / В. С. Лозниця. – К. : ТОВ «УВПК»Екс об», 2000. – 512 с.
7. Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента [Текст] : Учеб. пособ. – 2-е изд., испр. / Н. П. Лукашевич. – К. : МАУП, 2002. – 360 с.
8. Нагаєв В. М. Конфліктологія [Текст] : Курс лекцій (модульний варіант) : навч. посіб. / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
9. 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](http://cul.com.ua/preview/osn_kult_movlenn.pdf). – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
10. Пірен М. І. Конфліктологія [Текст] : 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/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 27.09.2017 р.
12. 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.
13. Скібіцька Л. І. Конфліктологія [Текст] : Навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.

14. Стахів М. Український комунікативний етикет [Текст] : Навч.- метод. посіб. / М. Стахів. – К. : Знання, 2008. – 245 с.
15. 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.

#### 4. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/about.php>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
2. Сайт електронної бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.info-library.com.ua/books-text-2031.html>.
3. Сайт онлайн – бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://ualib.com.ua/br\\_2031.html](http://ualib.com.ua/br_2031.html). – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
4. Сайт бібліотеки on-line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lib.studentu.org.ua/index.php?do=static&page=men.> – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
5. Бібліотека 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](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 титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
6. Електронне видання «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 титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
7. Електронне видання журналу «Контракти» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://archive.kontrakty.ua/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
8. Електронне видання популярного ділового журналу «Мир денег» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mirdeneg.com/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
9. Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України: Офіційний вісник України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ovu.com.ua/>.
10. Електронне видання журналу «Персонал» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://personal.in.ua/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
11. Електронне видання «Business Week» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.businessweek.com/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
12. Електронне видання «Stern» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.stern.de/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
13. Електронне видання «Focus»: <http://www.focus.de/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
14. Електронне видання «Paris Match» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.parismatch.com/Actu-Match/Environnement/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.