

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Укладач програми навчальної дисципліни доцент кафедри публічного управління та адміністрування, к. п. н., доцент, Шупта І. М.

Програма навчальної дисципліни складена відповідно до освітньо-професійної програми Економіка підприємства 051 Економіка.

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

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення навчальної дисципліни загальної підготовки обов'язкової частини базується на знаннях, отриманих при вивченні навчальних дисциплін, таких як «Етика та естетика», «Історія та культура України», «Конфліктологія», «Менеджмент», «Підприємництво і бізнес-культура», «Психологія», «Реклама і рекламна діяльність» та «Філософія».

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. 1.1. Метою вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є: дати здобувачам вищої освіти 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 навчальної дисципліни – теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з питань:

– філософських, етичних, психологічних основ ділового спілкування, його норм і правил, шляхів їх застосування, особливостей етикету в різних умовах професійної діяльності;

– аналізу конкретних ситуацій, розпізнавати типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, які проявляються під час ділового спілкування;

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

– гнучкого застосування обраних способів і засобів 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.;

– шляхів формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування майбутніх фахівців

відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані такі компетентності:

загальні :

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 2. Здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

ЗК 8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 10. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК 11. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 13. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

фахові:

СК 2. Здатність здійснювати професійну діяльність у відповідності з чинними нормативними та правовими актами.

СК 8. Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудова відносин.

1.4. Програмні результати навчання:

ПРН 1. Асоціювати себе як члена громадянського суспільства, наукової спільноти, визнавати верховенство права, зокрема у професійній діяльності, розуміти і вміти користуватися власними правами і свободами, виявляти повагу до прав і свобод інших осіб, зокрема, членів колективу.

ПРН 2. Відтворювати моральні, культурні, наукові цінності, примножувати досягнення суспільства в соціально-економічній сфері, пропагувати ведення здорового способу життя.

ПРН 6. Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері економічної діяльності.

ПРН 14. Визначати та планувати можливості особистого професійного розвитку.

ПРН 15. Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні.

ПРН 20. Оволодіти навичками усної та письмової професійної

комунікації державною та іноземною мовами.

ПРН 23. Показувати навички самостійної роботи, демонструвати критичне, креативне, самокритичне мислення.

ПРН 24. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів, цінувати та поважати культурне різноманіття, індивідуальні відмінності людей.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин – 3 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. 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 як один із різновидів 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. Нереклексивне слухання. Реклексивне 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

Сутність конфліктів, їх типи та причини виникнення. Основні види

конфліктогенів. Типи конфліктних особистостей. Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування. Стилi (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 сучасної ділової людини

Імідж як умова ділового успіху. Співвідношення понять «імідж» та «репутація». Параметри ділової репутації. Ділова репутація працівника. Технології управління діловою репутацією керівника. Види іміджу. Зовнішній вигляд ділової людини. Діловий одяг чоловіка. Діловий одяг жінки. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація. Комунікаційний аудит і особистісна діагностика.

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. Рекомендовані джерела інформації

1. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика. К.: ЦУЛ, 2011. 252 с. URL: http://moodle.nati.org.ua/pluginfile.php/14930/mod_resource/content/1/bralatan_v_p_gucalenko_l_v_ta_in_profesiina_etika.pdf. (дата звернення 28.08.2019).

2. Григорьева Н.Н. Коммуникативный менеджмент: учебно-методические материалы. М.: МИЭМП, 2007. 44 с. URL: <https://mysocrat.com/book-card/17214-kommunikacionnyj-menedzhment/>. (дата обращения 28.08.2019).

3. Громова Л.А. Этика управления: учеб.-метод. пособ. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007. 183 с. URL: <http://www.aup.ru/books/m887/>. (дата обращения 28.08.2019).

4. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / 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. URL: http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TB/Etyka_dilovoho_spilkuvannia.pdf. (дата звернення 28.08.2019).

5. Исламова Н.В. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Нижневартовск: Изд-во Нижневарт. гуманит. ун-та, 2009. 206 с. URL: <http://nvsu.ru/ru/Intellekt/1131/Islamova%20N.V.%20Kommunikatsionniy%20menedzhment%20%20Uchebnoe%20posobie%20-%202009.pdf>. (дата обращения 28.08.2019).

6. Каймакова М.В. Коммуникации в организации: учеб.-метод. пособие. Ульяновск: УЛГТУ, 2008. 73 с. URL: <http://www.aup.ru/books/m561/>. (дата обращения 28.08.2019).

7. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. з етикету для студ. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с. URL: https://www.studmed.ru/kubrak-ov-etika-dlovogo-ta-povsyakdenного-splkuvannya_5c978_a913ae.html. (дата звернення 28.08.2019).

8. Лесько О. Й., Прищак М. Д.Залюбська О.Б. та ін. Етика та психологія ділових відносин Вінниця. : ВНТУ, 2011. 309 с. URL: <http://posibnyku.vntu.edu.ua/etika/index.html>. (дата звернення 28.08.2019).

9. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. К. :Кондор, 2007. 325 с. URL: http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf. (дата звернення 28.08.2019).

10. Сальникова Л.С. Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии: учеб. пособие для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2013. 303 с. URL: https://stud.com.ua/11314/menedzhment/reputatsiyniy_menedzhment. (дата обращения 28.08.2019).

11. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению: учеб. пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. 126 с. URL: <http://www.aup.ru/books/m96/>. (дата обращения 28.08.2019).

12. Статінова Н.П., Радченко С.Г. Етика бізнесу . К. : КНТЕУ, 2001. 280 с. URL: http://epidruchniki.com/book/8_Etika_biznesy.html. (дата звернення 28.08.2019).

13. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет. К. : Знання, 2006. 391 с. URL:<http://westudents.com.ua/knigi/197-korporativna-kultura-dloviy-etiket-timoshenko-nl.html>. (дата звернення 28.08.2019).

14. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. – 5-те вид., стер. К. Выкар, 2006. 223 с.

15. Узерица М.С. Этика делового общения: учеб. пособие. Ульяновск: УЛГТУ, 2004. 72 с. URL: <http://www.aup.ru/books/m550/> (дата звернення 28.08.2019).

16. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування : навч. метод. посіб. для студ. ВНЗ. Луганськ: Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка.: Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с. URL: <http://dSPACE.ltsu.org/bitstream/123456789/539/1/13Nr7.pdf>. (дата звернення 20.08.2019).

17. Фионова Л.Р. Этика делового общения: учеб. пособие. Пенза: Изд-во

ПГУ, 2010. 126 с. URL: <http://www.aup.ru/books/m1319/>. (дата обращения 28.08.2019).

18. Яхно Т. П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/824987/>. (дата звернення 20.08.2019).