

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”
(для молодших спеціалістів)

Київ 2006

Підготовлено старшим викладачем *Н. І. Дорофєєвою*

Затверджено на засіданні циклової комісії суспільно-гуманітарних дисциплін (протокол № 9 від 26.04.06)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Дорофєєва Н. І. Навчальна програма дисципліни “Етика та психологія ділового спілкування” (для молодших спеціалістів). — К.: МАУП, 2006. — 15 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Етика і психологія ділового спілкування”, питання для самоконтролю, теми контрольних робіт, методичні рекомендації щодо виконання та оформлення контрольної роботи, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2006

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Навчальна дисципліна “Етика та психологія ділового спілкування” відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері бізнесу. У стандартах освіти з підготовки молодших спеціалістів конкретно визначено мету, завдання, зміст та вимоги до випускників з питань ділової комунікації, її норм та правил, особливостей етикету і поведінки.

У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів.

Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів.

Мета і завдання навчальної дисципліни:

- сформулювати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами;
- розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету;
- навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу;
- визначити шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного студента.

У курсі передбачається також показати становлення культури спілкування особистості, опанування нею правил етикету. Значна увага приділяється практичному, прикладному характеру дисципліни, що дасть можливість кожному студенту визначити шляхи формування власного іміджу, розвитку особистісного творчого потенціалу для майбутньої професійної діяльності. Цьому сприятимуть практичні заняття, ділові ігри, рольові етюди, тестування, проведення дискусій з обговорення різноманітних ділових ситуацій, розв’язання аналітичних задач, підготовка і захист проектів, що репрезентують власні моделі чи концепції вирішення складних комунікативних проблем.

Для студентів заочної форми навчання наводяться теми контрольних робіт та рекомендації щодо їх виконання й оформлення.

Уміщені в програмі питання для самоконтролю мають допомогти студентам систематизувати набуті знання і підготуватися до підсумкового заліку з дисципліни.

Теоретичний матеріал курсу поділено на три змістові модулі, які складаються з конкретних тем. Після анотації, що розкриває зміст кожної теми, вказується рекомендована література до неї за відповідними номерами із загального списку літератури, наведеного в кінці програми.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН **дисципліни**

“ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
1	Змістовий модуль I. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей
2	Сутність комунікацій і комунікативного процесу
3	Психологічна природа спілкування
4	Структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів
5	Змістовий модуль II. Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет
6	Невербальні засоби спілкування та культура поведінки
7	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій
8	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування
9	Змістовий модуль III. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей та їх оцінки Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини
10	Організаційна і психологічна підготовка фахівця до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів
11	Підготовка і проведення ділових переговорів, нарад та інших форм колективного обговорення ділових проблем
12	Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами
Разом годин: 54	

ЗМІСТ **дисципліни**

“ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

Змістовий модуль I. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура

Тема 1. Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей

Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди. Моральна культура спілкування та її рівні. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування. Основні завдання навчальної дисципліни “Етика і психологія ділового спілкування”.

Література [I – 1; 5; 7; 9; 10; II – 1; 2; 5; 11; 12]

Тема 2. Сутність комунікацій і комунікативного процесу

Визначення поняття “комунікація”. Класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації. Комунікативний процес та його базові елементи. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень. Види комунікацій. Інтеракції та їх типи. Трансакція як психологічний феномен, її сутність та особливості. Паралельні, пересічні, приховані трансакції, значення їх розуміння для досягнення взаєморозуміння в колективі, забезпечення виконання працівниками своїх завдань.

Література [I – 3; 7; 9; 10; II – 5; 7; 10]

Тема 3. Психологічна природа спілкування

Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки. Основні функції спілкування та їх характеристика. Різні підходи до визначення сутності спілкування, його спрямованості. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. Характеристика основних рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного.

Література [I – 3; 4; 7; 9; 10; II – 4; 5; 10; 12]

Тема 4. Структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів

Психологічні та етичні аспекти визначення видів спілкування, їх характеристика. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей. Сутність таких понять, як наслідування, строукс, маніпулювання та актуалізація. Моделі та стилі спілкування. Три стилі лідерства в управлінській діяльності. Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії. Моральні фактори у виборі ефективних способів ділового спілкування.

Література [I – 3; 5; 9; 10; II – 5; 10; 11; 12]

Змістовий модуль II. Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні

Тема 5. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет

Сутність понять “вербальна комунікація”, “мовленнєвий етикет”. Місце діалогу та монологу в словесному спілкуванні. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень різних видів, використання формул ввічливості мовленнєвого етикету. Мовний етикет ділового листування. Особливості публічного виступу. Культура говоріння і культура слухання. Види слухання: рефлексивне і нереклексивне, їх сутність. Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання. Шляхи розвитку культури словесного спілкування і вдосконалення володіння мовою.

Література [I – 1; 3; 4; 6; 9; 10; II – 1; 2; 4; 5; 10; 12]

Тема 6. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки

Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація систем невербальних засобів спілкування, їх характеристика. Сутність понять: кінестика, візуальний контакт, проксемика, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Місце невербальних засобів в етикеті ділового спілкування.

Література [I – 3; 5; 7; 9; 10; II – 1; 4; 5; 6; 10]

Тема 7. Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій

Причини та види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій. Класифікація конфліктів. Шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.

Література [I – 1; 3; 4; 9; 10; II – 1; 4; 5; 10]

Тема 8. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування

Визначення понять “взаємодія” та “взаєморозуміння”. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм та правил. Моральні якості учасників взаємодії та їх культура. Добір засобів і механізмів впливу для досягнення ефективного результату взаємодії. Взаєморозуміння та його рівні, їх характеристика. Механізми взаєморозуміння та засоби їх застосування для забезпечення високого рівня культури ділового спілкування.

Література [I – 1; 3; 4; 9; 10; II – 4; 5; 9; 10; 11]

Змістовий модуль III. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей та їх оцінки

Тема 9. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини

Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення ПР-акцій. Імідж ділової людини, техніки його формування. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. Ділова атрибутика та правила її використання. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

Література [I – 2; 7; 9; 10; II – 1; 3; 5; 7; 12]

Тема 10. Організаційна і психологічна підготовка фахівця до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів

Поняття про бесіду та її місце у спілкуванні людей. Основні види бесід, правила їх ведення та використання різних форм запитань у процесі спілкування. Телефонна ділова розмова, її структура та правила проведення. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.

Література [I – 1; 3; 4; 6; 7; 9; 10; II – 1; 5; 7; 10; 11]

Тема 11. Підготовка і проведення ділових переговорів, нарад та інших форм колективного обговорення ділових проблем

Основні форми колективного обговорення ділових проблем. Ділові переговори: планування їх змісту, вибір способів проведення і процедури обговорення визначених питань, ухвалення рішення. Правила проведення ділових нарад, зборів, дискусій, ділової гри “мозковий штурм”, презентацій.

Література [I – 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; II – 1; 4; 5; 7; 12]

Тема 12. Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами

Національні особливості ділового спілкування в різних країнах. Вплив традицій та звичок на манеру поведінки і спілкування, налагодження ділових контактів та проведення переговорів з представниками інших країн. Визначення пріоритетів і моральних цінностей у культурі спілкування та етичних уподобаннях.

Література [I – 3; 4; 5; 7; II – 1; 2; 4; 7; 9; 12]

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Сутність та особливості ділового спілкування.
2. Поняття про етику та мораль у ділових контактах.
3. Види ділових взаємин.
4. Професійна етика та її етичні засади.
5. Моральна культура спілкування та її рівні.
6. Визначення поняття “комунікація”. Види комунікацій.

7. Комунікативний процес та його базові елементи.
8. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень.
9. Інтерації та їх основні види.
10. Сутність та особливості поняття “трансація”.
11. Функції спілкування.
12. Структура спілкування.
13. Моделі і стилі спілкування.
14. Стратегії і тактики ділового спілкування.
15. Характеристика засобів комунікації.
16. Вербальні засоби спілкування.
17. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні.
18. Діалог і монолог у словесному спілкуванні.
19. Особливості публічного виступу ділової людини.
20. Культура мови та культура вербального спілкування.
21. Культура слухання і культура поведінки ділових партнерів.
22. Поняття про невербальну комунікацію.
23. Основні системи невербальних засобів спілкування.
24. Візуальний контакт у діловому спілкуванні.
25. Міміка та жести у спілкуванні людей.
26. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
27. Механізми взаємодії людей у ділових стосунках.
28. Роль емоцій у діловому спілкуванні.
29. Конфлікти та причини їх виникнення.
30. Способи попередження та розв’язання конфліктів.
31. Взаємодія у діловому спілкуванні.
32. Взаєморозуміння та його рівні.
33. Психологічні прийоми впливу на ділових партнерів.
34. Обмін інформацією у діловому спілкуванні та ефективність її передачі.
35. Навіювання і самонавіювання у ділових стосунках.
36. Проксеміка і територіальні зони при ділових контактах.
37. Сутність ділового етикету.
38. Етичні засади ділового спілкування.
39. Бесіди та їх види.
40. Правила поведінки під час проведення ділових бесід.
41. Етикетні правила ведення телефонної ділової розмови.
42. Основні форми колективного обговорення ділових проблем.
43. Підготовка та процедура проведення ділових переговорів.

44. Сутність і класифікація ділових нарад.
45. Технологія проведення ділових нарад.
46. Підготовка та порядок проведення зборів.
47. Мистецтво полеміки та її основні види.
48. Основні етапи організації та проведення дискусій.
49. Поняття про “мозковий штурм” та його роль у розв’язанні творчої проблеми.
50. Поняття про корпоративну культуру та імідж організації.
51. Технологія формування позитивного корпоративного іміджу.
52. Імідж ділової людини та техніки його створення.
53. Чоловічий діловий одяг.
54. Жіночий діловий одяг.
55. Важливі елементи ділового етикету.
56. Візитні картки, сувеніри та подарунки у діловому спілкуванні.
57. Національні особливості ділового етикету.
58. Культура ділового листування.
59. Ділові прийоми, їх види та процедура проведення.
60. Національно-культурні особливості ділового спілкування в різних країнах.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Спілкування, його функції, рівні та види.
2. Сутність ділового спілкування та його структура.
3. Поняття й основні категорії етики ділового спілкування.
4. Взаємодія та взаєморозуміння у діловому спілкуванні.
5. Види та способи впливу на людей у ділових контактах.
6. Бар’єри на шляху до взаєморозуміння у діловому спілкуванні.
7. Вербальне спілкування та умови підвищення його ефективності.
8. Аналіз невербальних засобів спілкування.
9. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні та шляхи їх розв’язання.
10. Сутність комунікацій і комунікативного процесу.
11. Інтерації і трансакції у діловому спілкуванні.
12. Шляхи становлення культури ділового спілкування.
13. Етика телефонного ділового спілкування.
14. Підготовка до індивідуального діалогічного спілкування з діловим партнером.
15. Службовий етикет.

16. Організація ефективного спілкування під час бесід службового характеру.
17. Етичні засади спілкування на виробництві (в установі, організації).
18. Культура спілкування і мовленнєвий етикет.
19. Культура проведення ділових зустрічей та переговорів.
20. Національні стилі ділових взаємин.
21. Корпоративна культура та імідж організації.
22. Діловий імідж людини та шляхи його формування.
23. Одяг ділової людини (чоловічий або жіночий).
24. Види ділових прийомів, етикетні правила їх проведення.
25. Шляхи розвитку культури особистості як суб'єкта ділового спілкування.
26. Психологічні прийоми впливу на ділових партнерів.
27. Візитні картки, їх призначення і правила користування.
28. Ділове спілкування та його роль у професійній діяльності.
29. Метод строуксів та правила виявлення знаків уваги під час ділового спілкування.
30. Національно-культурні особливості поведінки та спілкування ділових партнерів з різних країн.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Контрольна робота має відображати рівень опанування теоретичного матеріалу з обраної студентом теми, вона може мати форму реферату або розгорнутої відповіді на контрольне завдання, якщо в ньому закладена конкретна аналітична ситуація. В окремих випадках можливе поєднання цих двох форм виконання контрольної роботи.

Незважаючи на розмаїття контрольних завдань, їх виконання передбачає таку послідовність дій:

- уточнення завдання і пошук необхідних джерел для роботи над темою;
- виявлення специфіки основних понять, їх тлумачення та теоретичне обґрунтування;
- складання плану та відповідно до нього написання тексту з необхідними поясненнями та інтерпретаціями;
- формулювання висновків та узагальнень з теми.

Контрольна робота має бути викладена грамотно і логічно, технічно правильно оформлена, написана чітким і розбірливим почерком або надрукована. Її обсяг у формі реферату не повинен перевищувати 12–15 сторінок, а у формі відповіді на контрольне завдання — 5–6 сторінок.

У вступі розкривається основна мета контрольної роботи, актуальність проблеми, її практична значущість.

В основній частині висвітлюється 3–4 питання, що розкривають зміст теми, при цьому необхідно посилатися на наукові джерела.

У висновках містяться узагальнення, резюмування основних питань і проблем теми, визначення можливостей їх використання в практичній діяльності.

Використані джерела (не менше 4–5) перелічуються в списку літератури в алфавітному порядку мовою оригіналу з усіма вихідними даними.

Контрольна робота має бути відправлена до навчального закладу не пізніше ніж за місяць до початку сесії для її рецензування та оцінки викладачем (за п'ятибальною шкалою). Якщо тема розкрита поверхово, допущені серйозні помилки або матеріал механічно переписано з навчальних посібників чи іншої літератури, то контрольна не зараховується і повертається разом з рецензією для доопрацювання згідно з вказівками викладача. На це студенту дається тиждень.

Зразок оформлення титульної сторінки контрольної роботи

Назва навчального закладу

Індекс групи _____
Прізвище, імя, по батькові студента

Домашня адреса _____

Найменування організації, посада

Контрольна робота
з дисципліни _____
на тему _____

Прізвище та ініціали викладача _____

Київ 200_

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

I. Основна

1. *Гаш Й. М.* Етика ділового спілкування. — К., 2005.
2. *Данильчук Л. А.* Основы имиджа и этикета. — К., 2004.
3. *Дороніна М. С.* Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.
4. *Зубенко А. Г., Нємцов В. Д.* Культура ділового спілкування. — К., 2000.
5. *Кубрак О. В.* Етика ділового та повсякденного спілкування. — Суми, 2002.
6. *Сербенська О. А.* Культура усного мовлення. — К., 2004.
7. *Хміль Ф. І.* Ділове спілкування. — К., 2004.
8. *Хоменко І. В.* Еристика. Мистецтво полеміки. — К., 2001.
9. *Чмут Т. К., Чайка Г. Л.* Етика ділового спілкування. — К., 2002.
10. *Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б.* Етика ділового спілкування. Курс лекцій. — К., 2003.

II. Додаткова

1. *Афанасьєв І.* Діловий етикет. — К., 2003.
2. *Бугай Н. І.* Український етикет. — К., 2000.
3. *Змановская Е. В.* Руководство по управлению личным имиджем. — СПб., 2005.
4. *Корніяка О.* Мистецтво гречності. — К., 1995.
5. *Палеха Ю. І.* Ділова етика. — К., 2002.
6. *Паз А.* Язык жестов. — Минск, 1995.
7. *Резніченко В. І., Михню І. Л.* Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. — К., 2003.
8. *Зусін В. Я.* Етика та етикет ділового спілкування. — К., 2005.
9. *Сабат Э. М.* Бизнес-этикет. — М., 2001.
10. *Сагач Г.* Мистецтво риторичної комунікації. — К., 2003.
11. *Стоян Т. А.* Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. — К., 2004.
12. *Шеломенцев В. М.* Етикет і сучасна культура спілкування. — К., 2003.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Тематичний план дисципліни “Етика та психологія ділового спілкування”	4
Зміст дисципліни “Етика та психологія ділового спілкування”	5
Питання для самоконтролю.....	8
Теми контрольних робіт	10
Методичні рекомендації щодо виконання та оформлення контрольної роботи	11
Список літератури	14

Відповідальний за випуск *Ю. В. Нешкуренко*
Редактор *О. М. Коваленко*
Комп’ютерне верстання *Г. В. Макуха*

Зам. № ВКЦ-2713

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП