

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ  
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
Кафедра педагогіки, адміністрування і соціальної роботи**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Вченою радою ННІМП ДЗВО

«Університет менеджменту освіти»

«12» вересня 2019 року, протокол № 6

Полова Вченої ради ННІМП ДЗВО

«Університет менеджменту освіти»



О. В. Алейнікова

**ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**  
(назва навчальної дисципліни)

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**навчальної дисципліни**  
**за вільним вибором здобувача вищої освіти**

**Рівень вищої освіти: другий (магістерський)**

**Київ**

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія та етика ділового спілкування» за вільним вибором здобувача вищої освіти складена відповідно до навчальних планів освітньо-професійних/освітньо-наукових програм Навчально-наукового інституту менеджменту та психології ДЗВО «Університет менеджменту освіти»

Автор-укладач робочої програми

**Рожнова Т. Є, канд. пед. наук,** доцент кафедри педагогіки, адміністрування і соціальної роботи

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри  
педагогіки, адміністрування і соціальної роботи  
Навчально-наукового інституту менеджменту та психології  
ДЗВО «Університет менеджменту освіти»  
(протокол № 11 від 22 травня 2019 р.)

Затверджено Вченою радою  
Навчально-наукового інституту менеджменту та психології  
ДЗВО «Університет менеджменту освіти»  
(протокол № 5 від 13 червня 2019 р.,  
протокол № 6 від 12 вересня 2019 р. , *зі змінами*)

## Зміст

1. Вступ .....	4
2. Опис навчальної дисципліни.....	6
3. Навчально-тематичний план.....	7
4. Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти.....	8
5. Зміст дисципліни.....	11
6. Плани практичних занять.....	14
7. Методи навчання .....	22
8. Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи здобувачів вищої освіти.....	23
9. Тести для поточного контролю знань.....	24
10. Перелік питань до заліку.....	27
11. Список рекомендованої літератури.....	31
12. Список рекомендованої додаткової літератури.....	31

## ВСТУП

Навчальна дисципліна “Психологія та етика 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.

**Предмет вивчення навчальної дисципліни:** закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в процесі ділового спілкування.

**Метою вивчення дисципліни є:** формування у студентів системи наукових уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування. Передумови для вивчення дисципліни: оволодіння фаховими компетентностями, що формуються під час вивчення дисциплін «Психологія управління».

**Завдання навчальної дисципліни:**

- сформувати 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 студентові 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.

### **ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

**1.Знання:** знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; вербальні і невербальні засоби спілкування; етичні правила розподілу ролей у взаємодії ділових людей; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості проведення ділових переговорів.

**2.Уміння:** застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.

**3. Комунікація:** емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань

**4. Автономність та відповідальність:** здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 години/ \_\_4\_\_ кредити ECTS.

Даний навчальний курс розрахований на здобувачів вищої освіти, слухачів ДЗВО «Університету менеджменту освіти», Інституту менеджменту та АПН України, обласних інститутів післядипломної освіти педагогічних кадрів, курсів підвищення кваліфікації керівників закладів освіти.

Курс розрахований на 120 годин, що відповідає 4 кредитам Європейської кредитно-трансферної системи, включає 12 год. аудиторних ( 6 год. лекційних та 6

год. практичних занять), 108 год. самостійної творчої роботи здобувачів вищої освіти.

**1. Опис навчальної дисципліни**  
**“ ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”**

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4			Нормативна
Модулів – 4		Рік підготовки:	
Змістових модулів – 4		1-й	2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____  (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин - 120		1-й	2-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – самостійної роботи студента -	Рівень вищої освіти – другий (магістерський)	6 год.	
		Практичні, семінарські	
		-	6 год.
		Лабораторні	
		Самостійна робота	
			108 год.
		Індивідуальні завдання: год.	
	Вид контролю: залік		

**Примітка**

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання -

для заочної форми навчання – 12/108

**2. Навчально-тематичний план**

№ п/п	Назва змістового модуля і теми	Кількість годин					Форма контролю
		Всього	аудиторні	лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	
1	<b>Змістовий модуль I. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей.</li> <li>- Сутність комунікацій і комунікативного процесу. Психологічна природа спілкування.</li> <li>- Структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів.</li> </ul>	40 -	4 -	2 год	2 год.	36 год.	
2	<b>Змістовий модуль II. Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.</li> <li>- Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.</li> <li>- Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій.</li> <li>- Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.</li> </ul>	40 -	4 -	2 год.	2 год.	36 год.	
3	<b>Змістовий модуль III. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей та їх оцінки.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.</li> <li>- Організаційна і психологічна підготовка фахівця до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів.</li> <li>- Підготовка і проведення ділових переговорів, нарад та інших форм колективного обговорення ділових проблем.</li> <li>- Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами.</li> </ul>	40 -	4 -	2 год.	2 год.	36 год.	
	Всього:	120	12	6 год.	6 год.	108 год.	<b>Залік</b>

### 3. Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Опрацювавши даний курс магістранти **повинні набути наступні знання, уміння та навички:**

- система знань і уявлень про закономірності і принципи спілкування, педагогічної комунікації, способи управління індивідумом і групою та вміння використовувати їх в своїй професійно-педагогічній та науковій діяльності;
- знання про типові способи професійної комунікації, типові причини виникнення конфліктних ситуацій;
- знання про основні засоби професійно-педагогічної комунікації, їх різновиди, способи та умови використання;
- уміння будувати взаємовідносини з колегами, студентами, володіння культурою педагогічного мислення, мовлення, спілкування, комунікації; → уміння використовувати в своїй професійно-педагогічній діяльності різні засоби організації комунікативної взаємодії;
- уміння вирішувати педагогічні конфлікти та запобігати їх виникненню.

Вивчення курсу «Психологія та етика ділового спілкування» відбувається в умовах, наближених до професійної діяльності. Для вивчення курсу «Психологія та етика ділового спілкування» передбачено 120 годин (4 кредита), з них: лекцій – 6 годин; практичні заняття – 6 годин, самостійна робота – 108 годин. Вивчення навчальної дисципліни завершується складанням заліку.

Підготовка до різних занять вимагає від здобувачів вищої освіти систематичної активної й свідомої праці, педагогічної спрямованості. Кожне практичне заняття включає теоретичні питання, дослідницькі та творчі завдання, завдання для самоконтроля.

Виконання завдань вимагає точних і конкретних знань фактичного матеріалу і може бути основою майбутньої співбесіди здобувачів вищої освіти з викладачами. Завдання для педагогічних роздумів, самоконтролю та тестування необхідно розглядати як завдання трьох рівнів складності, які слід виконувати поступово. Опрацювання рекомендованої літератури бажано проводити у формі конспектування інформації, яка розкриває, або ілюструє питання плану.



Комплекс різноманітних завдань сприяє творчому оперуванню і систематизації педагогічних знань, умінь та навичок.

**Методи оцінювання:** поточне тестування за кожний модуль і підсумковий тест, оцінювання активності під час практичних занять.

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти відбувається після вивчення кожного змістовного модулю у відповідності до критеріїв, наведених нижче.

### КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
<i>Початковий рівень знань «2» (рецептивно-продуктивний)</i>	<b>0-25 балів без права перескладання (для екзаменів та заліків)</b>	Студент за допомогою викладача розпізнає визначення основних термінів на побутовому рівні, однослівно („так” чи „ні”) відповідає на конкретні запитання.	Студент намагається відповідати, однак потребує постійної консультації та контролю з боку викладача. За допомогою викладача намагається пояснити з наукової точки зору явища оточуючої дійсності.
	<b>26-49 балів</b>	Студент за допомогою викладача однослівно відповідає на запитання, відтворює незначну частку питання в тому вигляді і в тій послідовності, у якій воно було розглянуте на лекції або консультації.	Студент вміє при постійному контролі і допомозі викладача визначити тему, до якої стосується наведений приклад прояву психічної діяльності особистості.
	<b>50-59 балів</b>	Студент з помилками характеризує окремі поняття та явища загальної психології. Володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.	Студент вміє при постійному контролі і допомозі викладача визначити тему та основні поняття, що пояснюють описане явище.

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
Середній рівень знань «3» (репродуктивний)	60-65 балів	Студент володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на продуктивному рівні: за допомогою викладача відтворює словами, близькими до тексту лекції, визначення основних термінів, принципів; частково відтворює текст підручника; у процесі відповіді допускає окремі відозміни навчальної інформації; ілюструє відповіді прикладами, що були наведені на консультації.	Студент вміє з допомогою викладача визначити тему та основні поняття, що пояснюють описане явище та навести приклади методів та методик для його дослідження.
	66-70 балів	Студент за допомогою викладача дає правильне визначення окремих понять з області загальної психології; словесно описує явища та закономірності психічної діяльності людини, вказує на деякі їх властивості; відтворює всю тему або її основну частину, ілюструючи відповідь власними прикладами.	Студент вміє правильно перевести приклади психічної діяльності з „побутової” мови на мову наукових понять та термінів, визначити тему, основні поняття та закономірності, що пояснюють описане явище, підібрати декватні методи для його дослідження та описати їх результати.
	71-73 балів	Студент за допомогою викладача свідомо відтворює тему лекції, ілюструючи її власними прикладами; розкриває суть загально-психологічних процесів та явищ, допускаючи у відповідях незначні неточності; намагається співвіднести окремі психодіагностичні методики з їх груповими	Студент вміє правильно перевести приклади психічної діяльності з „побутової” мови на мову наукових понять та термінів, визначити тему, основні поняття та закономірності, що пояснюють описане явище, підібрати декватні методи для його дослідження

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
		характеристиками; намагається застосувати окремі прийоми логічного мислення (порівняння, аналіз, висновок).	зробити якісний аналіз результатів дослідження та частково узагальнити результати.
<i>Достатній рівень знань «4» (конструктивно варіативний)</i>	<b>74-80 балів</b>	Студент без помилок відтворює зміст питання, наводячи власні приклади; правильно розкриває суть психодіагностичних понять.	Студент здатний дати психологічне пояснення прикладам загально-психологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення.
	<b>81-85 балів</b>	Студент володіє навчальною інформацією, вміє зіставляти, узагальнювати та систематизувати інформацію під керівництвом викладача; аргументовано відповідає на поставлені запитання і намагається відстояти свою точку зору.	Студент здатний дати психологічне пояснення прикладам загально-психологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення. При потребі звертаючись до викладача може визначити окремі шляхи корекції або розвитку описаного явища.
	<b>86-89 балів</b>	Студент вільно володіє вивченим обсягом навчального матеріалу, наводить аргументи на підтвердження своїх думок, використовуючи матеріали власних спостережень та проведених досліджень;	Студент здатний дати психологічне пояснення прикладам загально-психологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати.

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
		може за допомогою викладача відповідати на питання, що потребують знання кількох тем.	Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення. При потребі звертаючись до викладача може визначити окремі шляхи корекції або розвитку описаного явища. При виконанні завдання може поєднувати знання з кількох тем.
<i>Високий рівень знань «5» (творчий)</i>	<b>90-93 балів</b>	Студент вільно володіє темою, має ґрунтовні психологічні знання; вільно відповідає на запитання, що потребують знання кількох тем; оцінює окремі нові факти, явища; судження логічні й достатньо обґрунтовані; узагальнює і систематизує матеріал у межах навчальної теми; самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності.	Студент виявляє початкові творчі здібності: уміє працювати зі спеціальною літературою (наукові журнали тощо); знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, які поставив викладач, свою відповідь ілюструє схемами, прикладами з життя; проводить самоперевірку виконаної роботи; може з неповним обґрунтуванням пояснити виконання завдань підвищеного (комбінованого) рівня.
	<b>94-97 балів</b>	Студент вільно висловлює власні думки, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні психодіагностичні	Використовує набуті знання в нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує особисту життєву позицію, узгоджуючи її з загальнолюдськими

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
		дослідження, висловлюючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності.	цінностями.
<i>Високий рівень знань «5» (творчий)</i>	<b>98-100 балів</b>	Студент виявляє особливі творчі здібності, глибоко розуміє суть психічних процесів та явищ; подає ідеї згідно з вивченим матеріалом, робить творчо обґрунтовані висновки; вміє аналізувати і систематизувати матеріали власних досліджень; визначає порядок особистої навчальної діяльності, самостійно оцінює її результати. Активно займається науково-дослідною роботою.	Студент самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання, формулювати психологічну проблему і визначати шляхи її розв'язання; вести дискусію з конкретного питання; проводити дослідження високої складності.

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти здійснюється за 100-бальною шкалою.

Оцінка	Оцінка	Оцінка за шкалою ECTS
--------	--------	-----------------------

в балах	за національною шкалою	Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	відмінне виконання
82-89	Добре	B	вище середнього рівня
75-81		C	загалом хороша робота
67-74		D	непогано
60-66	Задовільно	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
0-59	Незадовільно	FX	необхідне перескладання

#### 4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

##### « ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА 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 “ **ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА 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. Інтерації 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 нереллексивне, 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: кінесика, 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].

## **5. Плани практичних занять**

### **Практичне заняття №1**

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



## **Тема. «Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей»**

(2 години)

**Завдання І.** Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об'єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати).

### **План:**

1. Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
2. Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість.
3. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни.
4. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди.
5. Моральна культура спілкування та її рівні.
6. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.
7. Класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації.
8. Види комунікацій.
9. Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки.
10. Основні функції спілкування та їх характеристика.
11. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
12. Психологічні та етичні аспекти визначення видів спілкування, їх характеристика.
13. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконавання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей.
14. Сутність таких понять, як наслідування, строукс, маніпулювання та актуалізація.
15. Моделі та стилі спілкування.
16. Три стилі лідерства в управлінській діяльності.
17. Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії.
18. Моральні фактори у виборі ефективних способів ділового спілкування

### **Завдання теоретичні:**

#### **І. Запишіть визначення основних термінів і понять:**

Спілкування, ділове спілкування, етика, професійна діяльність, комунікація.

#### **II. Афоризми**

**Виберіть афоризм, в якому найповніше розкрито сутність цієї теми та поясніть чому.**

"Єдина відома розкіш — це розкіш спілкування з людьми".

**А. де Сент-Екзюпері**

"Пліткарка — той, хто говорить з вами про інших; зануда — той, хто говорить з вами про себе; а блискучий співрозмовник — той, хто говорить з вами про вас".

**Л. Керк**

"Покажіть мені людину, яка жодного разу не пліткувала, і я покажу вам людину, котру люди зовсім не цікавлять".

**Б. Уолтерс**

"Варто утримуватися під час бесіди від будь-яких критичних, хоча б і доброзичливих, зауважень: образити людину — легко, виправити її — важко, якщо не можливо".

**Admixer**

"Є лише один спосіб бути хорошим співрозмовником — уміти слухати".

**К. Морлі**

"Найкоротший шлях до популярності — всіх вислухати, замість того, щоб усім замовляти зуби. Нічого так не цікавить людину, як те, що вона горить нетерпінням розповісти вам про себе. Все, що вам потрібно, аби заробити репутацію гідного співрозмовника, це сказати: "Як чудово! Розкажіть ще що-не-будь!"

**Д. Дікс**

"Якщо ви хочете привернути увагу людини до себе, спочатку переконайте її, що ви — щирий товариш".

**А. Лінкольн**

"Якщо хочеш дізнатися про правду, вислухай обидві сторони і не вір жодній".

**Г. У. Шоу**

### **III. Терміни і поняття**

**До кожного визначення доберіть відповідний термін або поняття:**

- а) наука, що вивчає спосіб використання слів і значень, які передаються словами;
- б) будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, створює помилки в передачі;
- в) комунікації, що здійснюються зверху вниз і знизу вгору;
- г) сукупність відомостей і даних для успішного здійснення аналізу, контролю, прийняття й організації виконання управлінських рішень;
- д) телефонні розмови, публічні виступи, наради, безпосереднє спілкування тощо;
- е) засіб для кодування інформації, призначеної для передачі; є) реакція на інформацію, що була прочитана, побачена й почута;
- ж) обмін інформацією між двома або більше людьми, основна мета якого полягає в забезпеченні розуміння інформації, яка є предметом обміну, тобто повідомлень;
- з) увага до почуттів інших людей, спроба побачити ситуацію, питання і проблеми, що висвітлюються, з погляду іншої людини;
- и) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми;
- і) засіб для трансляції інформаційних повідомлень, який може посилювати або змінювати їх зміст;

- і) комунікації, не передбачені організаційною структурою комунікацій, здійснюються неформально, за допомогою неза-планованих керівництвом способів;
- й) комунікації, що здійснюються між особами, які перебувають на різних рівнях ієрархії;
- к) комунікації, які є у формі планової та звітної документації, пам'ятних записок, доповідей, оголошень, довідників, фірмових газет тощо;
- л) комунікації, що здійснюються між особами, котрі перебувають на одному рівні ієрархії.

1. Інформація.
2. Комунікація.
3. Комунікаційний процес.
4. Шум.
5. Горизонтальні комунікації.
6. Вертикальні комунікації.
7. Діагональні комунікації.
8. Неформальні комунікації.
9. Усні комунікації.
10. Письмові комунікації.
11. Семантика.
12. Вербальні символи.
13. Невербальні символи.
14. Зворотний зв'язок.
15. Емпатія

#### **IV. Опрацюйте тему, відповівши на тестові завдання:**

##### **Виберіть правильний варіант відповіді.**

1. Які є два основні канали інформаційного забезпечення керівників:
  - 1) офіційний і неофіційний;
  - 2) письмовий та усний;
  - 3) формалізований і стихійний;
  - 4) письмовий та електронний?
2. У чому полягає сутність поняття "комунікація":
  - 1) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше особами;
  - 2) обмін інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми;
  - 3) процес обміну інформацією між двома або більше особами;
  - 4) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми в процесі здійснення цілеспрямованої діяльності?
3. Шум — це:
  - 1) будь-яка інформація, передбачена джерелом, вона створює помилки в передачі;
  - 2) додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, що створює помилки в передачі;
  - 3) додаткова інформація, непередбачена отримувачем, що створює помилки в передачі;
  - 4) будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації.
4. Що належить до "П'яти "С" комунікацій", за Р. Фалмсом:
  - 1) ясність, повнота, лаконічність, конкретність, коректність;

- 2) ясність, прозорість, лаконічність, достовірність, коректність;
- 3) достовірність, повнота, лаконічність, своєчасність, коректність?
6. Як називаються комунікаційні перешкоди, зумовлені багатозначністю слів:
  - 1) перешкоди під час сприйняття;
  - 2) нсвербальні перешкоди;
  - 3) поганий зворотний зв'язок;
  - 4) семантичні перешкоди?
6. З чим пов'язані соматичні проблеми в комунікаціях:
  - 1) вибором символів, що найточніше відображали б бажаний зміст;
  - 2) ступенем впливу повідомлення на поведінку суб'єкта;
  - 3) точністю передачі комунікаційних символів;
  - 4) невмінням слухати?
7. Як називається неформальний ланцюг передачі інформації, що використовується, найчастіше характеризується вибірковістю комунікацій та оперативністю передання інформації:
  - 1) "одножильним";
  - 2) кластерним;
  - 3) ланцюгом "пліткаря";
  - 4) імовірнісним?
8. Які два великі класи комунікацій розрізняють американські автори М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі:
  - 1) між двома індивідами та індивідом і групою;
  - 2) вертикальні та горизонтальні;
  - 3) між організацією та її зовнішнім середовищем і між рівнями та підрозділами організації;
  - 4) формальні та міжособистісні?
9. У чому полягає сутність емпатії:
  - 1) увага до себе та оточення;
  - 2) увага до почуттів інших людей;
  - 3) увага до себе;
  - 4) повна відсутність уваги до будь-кого?
10. Хто є автором 10 правил ефективного слухання:
  - 1) Т. Холл;
  - 2) К. Девіс;
  - 3) Р. Фалмер;
  - 4) В. Врум?

**V. Практичне завдання: прошу групу поділитись на чотири підгрупи.**

**Наведіть приклад ділового спілкування, його етичні і психологічні засади які вам доводилось спостерігати у закладі якому ви працюєте, або навчаєтесь. (у вигляді презентації).**

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

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

(2 години)

**Завдання І.** Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об'єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати).

**План:**

1. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.
2. Причини та види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів.
3. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.
4. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій.
5. Класифікація конфліктів.
6. Шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.
7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.
8. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.

**Завдання теоретичні:**

**І. Запишіть визначення основних термінів і понять:**

Етика; етикет; мовленнєвий етикет; конфлікт; конфліктна ситуація; вербальні засоби спілкування; невербальні засоби спілкування.

**II. Афоризми**

**Виберіть афоризм, в якому найповніше розкрито сутність цієї теми та поясніть чому.**

**„Ни один конфликт нельзя решить с помощью войн. Убийства не решают ни одной конфликтной ситуации, я считаю что мир — это лучшее из всех решений. Ведь это духовные вещи.“**

**Боб Марли**

**«Внутренний мир - начало всех внешних мирских конфликтов.»**

**Нестор УВАРОВ**

**«Те, кто не могут сварить суп, заваривают кашу.»**

**«В ссоре виноват лишь тот, кто в ней принял участие»**

*Валентин Домиль.*

**«Якщо є готовність до конфлікту, привід для конфлікту знайдеться завжди.»**

**І.Шевельов**

### **ІІІ. Опрацюйте тему, відповівши на тестові завдання:**

1. Вирішити конфлікт – це означає:

- а) усунути конфліктну ситуацію;
- б) поглибити конфлікт;
- в) вичерпати інцидент;
- г) відстоювати свою точку зору.

2. Етика – це:

- а) наука про поведінку людини;
- б) вчення про роздуми;
- в) філософська наука про мораль.

3. Етика як самостійна наука виникає:

- а) в XX ст.;
- б) в XIX ст.;
- в) в добу Античності;
- г) в к. XVIII ст.

4. Засновником етики вважають:

- а) Аристотеля;
- б) Цицерона;
- в) Платона;
- г) Сократ.

5. Дайте визначення поняття «мораль».

6. Поняття «мораль» вперше вводить:

- а) Цицерон;
- б) Аристотель;
- в) Сократ.

7. До функцій етики відносяться:

- а) пізнавальна;
- б) описова;
- в) світоглядна;
- г) ціннісно – орієнтаційна;
- д) комунікативна;
- е) функція вироблення етичних знань.

8. Дайте визначення поняття «етики» як науки.

9. В якому із етично-філософських вчень Стародавнього Сходу головним поняттям є поняття «жень» (гуманність)?

- а) джайнізм;
- б) конфуціанство;
- в) даосизм;

г) буддизм.

10. До структури моралі відносять:

- а) моральні відносини;
- б) моральну свідомість;
- в) моральну практику;
- г) моральні обов'язки;
- д) моральні функції.

11. Совість – це

- а) внутрішній контролер;
- б) інтимне почуття;
- в) моральне усвідомлення людиною свого обов'язку і відповідальності перед суспільством, самооцінка власних вчинків.

12. Виберіть найбільш повне визначення поняття «обов'язок»:

- а) відповідальність перед собою;
- б) вольове само примушення;
- в) моральна готовність людини підкорити свої дії, свою поведінку суспільним вимогам.

13. До категорії моралі, яка визначає усвідомлення людиною головного змісту своєї діяльності, життєвих планів, мети і призначення в суспільстві належить:

- а) «щастя»;
- б) «кохання»;
- в) «добро»;
- г) «сенс життя».

14. Знайдіть правильне визначення етикету:

- а) ввічливість;
- б) культура поведінки;
- в) сукупність правил поведінки, прийнятих у певному суспільстві;
- г) ярлик, етикетка.

15. Батьківщиною етикету є:

- а) Італія;
- б) Франція;
- в) Іспанія.

#### IV. Практичне завдання:

1. Чи доводилось Вам вирішувати конфлікти, або бути втягнутим у конфліктні ситуації? Щоб Ви могли порадити своїм колегам щодо вирішення конфліктних ситуацій ?
2. А) „Етика як філософія переконань” (І. Кант). **Як Ви розумієте це висловлювання? Поясніть свою відповідь.**  
 Б) „Кожне класичне самовираження культури, яке свідчить про певну етику, є доведений до пластичного вираження прообраз людської поведінки” (Г.Гессе). **Чи згодні Ви з цим твердженням? Аргументуйте свою відповідь.**  
 В) Етика, згідно Ф. Ніцше, втратила свою правдивість саме тому, що взяла поняття добра і зла не із арсеналу ідей людини про сутність її життя, а вигадала їх сама для того, аби зберегти окремих індивідів у підкоренні

колективу. **Чи можна погодитись із такою точкою зору? Обґрунтуйте свою відповідь.**

Г) „Етика – безмежна відповідальність за все, що існує” (А. Швейцер). **Розкрийте сутність цього висловлювання.**

### **Практичне заняття №3**

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

**Тема. «Корпоративна культура організації (установи), закладу освіти та імідж ділової людини».**

(2 години)

**Завдання І.** Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об'єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати).

#### **План:**

1. Поняття про корпоративну культуру та імідж організації (закладу освіти). Засоби їх формування.
2. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення.
3. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення PR-акцій.
4. Імідж ділової людини, техніки його формування.
5. Поняття про індивідуальний стиль.
6. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій.
7. Ділова атрибутика та правила її використання.
8. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.
9. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Домовленість про ділову зустріч.
10. Підготовка приміщень для ділових зустрічей. Зустріч делегацій, розміщення учасників зустрічі.
11. Офіційна мова ділової зустрічі. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки, діловий одяг.
12. Організація ділових прийомів. Загальні вимоги стосовно проведення прийомів.

**Завдання теоретичні:**

**І. Запишіть визначення основних термінів і понять:**

корпоративна культура; імідж організації (закладу освіти); корпоративного іміджу; індивідуальний стиль; ділова атрибутика; самовизначення; саморозвиток; самовдосконалення; ділові зустрічі; ділові прийоми.

**II. Афоризми**

**Виберіть афоризм, в якому найповніше розкрито сутність цієї теми та поясніть чому.**

- «Культура - это не количество прочитанных книг, а количество понятий.»

(Фазиль Искандер)

- «Культура - это то, что остается, когда все остальное забыто.»

(Эдуар Эррио)



- «Культура - мать порядка.»  
(Александр Костенко)
- «Можешь выходить и в люди, но дверь за собой закрой.»  
(Гарри Симанович)
- «Культурный человек даже сест в галошу предложит вежливо.»  
(Гарри Симанович)
- Культура – це знання тієї відстані, на якій потрібно вітатися з найлютішим ворогом.  
(Франтішек Кришка)
- Чим вище культура, тим вище цінується праця.  
(Вільгельм Рошер Распродажа)
- Висота культури визначається ставленням до жінки.  
(Горький М.)
- Пришестя культури збігається з народженням інтелекту.  
(Клод Леві-Строс)
- Культура – це міра людяності в людині.  
(Карл Маркс)
- Найвища можлива стадія моральної культури – коли ми розуміємо, що здатні контролювати свої думки.  
(Чарльз Дарвін)
- Всякі правила щодо того, що слід і чого не слід читати, просто безглузді. Сучасна культура більш ніж наполовину ґрунтується на тому, чого не слід читати.  
(Оскар Уайльд Джерело)

### **III. Опрацюйте тему, відповівши на тестові завдання:**

1. Культура поведінки складається з:

- а) культура побуту;
- б) культура мови;
- в) культура праці;
- г) всі перераховані ознаки.

2. Назвіть моральні якості професіонала:

- а) активність;
- б) зацікавленість;
- в) зосередженість;
- г) компетентність;
- д) безтактність;
- е) самодисципліна;
- ж) грубість;

з) користолюбство.

3. Психологічний комфорт:

а) сукупність побутових зручностей;

б) це благо приємні відносини між людьми, приємні для роботи, службових справ;

в) дотримання принципу колективізму.

4. Діловий етикет – це:

а) результат довгого відбору правил і форм найбільш доцільної поведінки, які б сприяли успіху в ділових відносинах;

б) правила і форми поведінки доцільні в стосунках між статтями;

в) правила і форми поведінки у певному суспільстві.

5. Тактовність:

а) почуття міри у людських взаєминах – це моральна інтуїція вихованої людини, яка підказує їй делікатну лінію поведінки по відношенню до оточуючих;

б) ввічливість, яка вже стала звичною;

в) це зовнішня та внутрішня культура особистості.

6. Імідж у перекладі з латині означає:

а) картинка;

б) образ;

в) уява;

г) свідомість.

7. Визначте вимоги до керівника закладу освіти.

**IV. Практичне завдання: прошу групу поділитись на чотири підгрупи**

Запропонуйте свій кодекс корпоративної культури закладу в якому ви працюєте, або навчаєтесь. (у вигляді презентації).

## Література:

### Базова

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
2. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета: Учеб. Пособие. – К.: Кондор, 2004. – 234 с.

3. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник / [О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова]. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 310 с.
4. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: : Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
5. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с., іл.
6. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. – К., 1997.
7. Малахов В. Етика спілкування: : Навчальний посібник. – К.: Либідь, 2006. – 400 с.
8. Палеха Ю.І. Ділова етика. – К., 2000.
9. Практикум з риторики. Методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни „Основи риторики” для студентів спеціальності 7.050201 – „Менеджмент організацій” та магістрів усіх спеціальностей. /Уклад О.Б Залюбівська, - Вінниця: ВНТУ, 2007. – 74с.
10. Психология и этика делового общения. – М., 2001.
11. Холопова Т., Лебедева М. Протокол и этикет для деловых людей. – М., 1995.
12. Чмут Т. К., Чайка Т. Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – 3-є вид., стереотипне. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.
13. Шеломцев В.Н. Этикет и культура общения. – К., 1995.

#### **Допоміжна**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. — М., 1998.
2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2003. – 208 с., ил.
3. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма// Избранные произведения. – М., 1990.
4. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник. – Навчальний посібник. – I - е вид. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с.
5. Гусейнов А., Апресян Р. Этика. – М., 2002.
6. Деринг П. Хотите стать коммерсантом? — М., 1994.
7. Зайверт Л. Ваше время — в ваших руках. Советы руководителям, как эффективно использовать рабочее время. — М., 1990.
8. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов: Пер. с нем. — М., 1990.

9. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1998.
10. Лунева О.В., Хорошилова Е.А. Психология делового общения. – М., 1990.
11. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. – М., 1999.
12. Милич П. Как проводить деловые беседы. – М., 1987.
13. Почепцов Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. – М., 1999.
14. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: Пер. с англ. — М., 1992.
15. Макаров С.Ф. Менеджер за работой. — М., 1989.
16. Обозов Н.Н., Щекин Г.В. Психология работы с людьми. — 4-ЄИЗД.—К., 1998.
17. Отто З. Слово предоставлено Вам: Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров. — М., 1998.
18. Психология и этика делового общения: Учебник / Под ред. В.Н. Лавриненко. — М., 1997.
19. Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чес. — К., 1986.
20. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. — М., 1992.
21. Фромм Э. Психоанализ и этика. – М., 1988.
22. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: : Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
23. Шостром Э. Анти-Карнеги или Человек-манипулятор. – Минск, 1992.
24. Юсупов ИМ. Психология взаимопонимания. - Казань, 1991.
25. Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М., 1994
26. Якокка Ли. Карьера менеджера. – М., 1991.

## **6. Методи навчання**

### ***I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності***

#### **1) За джерелом інформації:**

- *Словесні*: лекція (традиційна, проблемна, лекція-прес-конференція) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (PowerPoint – Презентація), семінари, пояснення, розповідь, бесіда.
- *Наочні*: спостереження, ілюстрація, демонстрація.
- *Практичні*: вправи.

**2) За логікою передачі і сприймання навчальної інформації:** індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

**3) За ступенем самостійності мислення:** репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

**4) За ступенем керування навчальною діяльністю:** під керівництвом викладача; самостійна робота студентів: з книгою; виконання індивідуальних навчальних проєктів.

***II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:***

**1) Методи стимулювання інтересу до навчання:** навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо).

## **7. Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи**

В організації самостійної роботи кожний здобувач вищої освіти повинен вміти раціонально організовувати свою навчальну діяльність. Важливим є вміння скласти план своєї роботи, чітко визначити її послідовність.

Для успішної самостійної роботи значну частину часу здобувач вищої освіти виділяє для роботи в бібліотеці. Для успішної роботи з літературними джерелами здобувачеві вищої освіти корисно скласти свою власну бібліографію, заповнюючи бібліографічні картки на необхідні для нього книги, брошури або статті. Для роботи у бібліотеках Києва здобувачеві вищої освіти треба знати їх структуру, спеціалізацію окремих підрозділів, вміти користуватися різноманітними каталогами.

Відібрана для самостійного опрацювання література може бути різною як за обсягом наукових даних, так і за характером їхнього викладу. Потрібно відібрати необхідний для опрацювання матеріал (глави, розділи, підрозділи тощо), а також класифікувати його за важливістю (що для детального вивчення, а що для ознайомлюючого читання). Процес читання має відбуватися повільно, вдумливо, до незрозумілих питань слід обов'язково повертатися, наводити додаткові довідки, щоб зрозуміти сутність думки автора. Значення незнайомих термінів слід одразу ж з'ясовувати за тлумачними словниками, енциклопедіями або спеціалізованими довідниками. У процесі роботи з літературою корисно робити виписки найважливіших думок, формулювань, окремих висловів на окремих аркушах паперу із зазначенням автора, джерела, сторінок і абзаців. Для кращого засвоєння матеріалу, розвитку творчого мислення основний зміст прочитаного доцільно формулювати у вигляді тез.

Конспект має бути стислим, змістовним і записаним своїми словами і формулюваннями. Класичні визначення, оригінальні думки, вислови слід записувати до конспекту повністю з посиланням на автора, джерело і сторінку. У процесі конспектування важливо дотримуватись логічного зв'язку окремих складників тексту. У тексті конспекту корисно підкреслювати найважливіші теоретичні положення, визначення, висновки і робити помітки на полях. Систематичне конспектування опрацьованого матеріалу дисциплінує розум,

відпрацьовує вміння формулювати свої думки в короткій змістовній формі, сприяє кращому засвоєнню навчального матеріалу.

Для цілісного уявлення про навчальну дисципліну **"Психологія і етика ділового спілкування"** здобувачеві вищої освіти варто користуватися довідковою літературою: енциклопедіями, енциклопедичними словниками, галузевими довідниками тощо.

## 8. Тести для поточного контролю знань

*Інструкція до тесту.* Підкресліть, будь-ласка, одну з запропонованих відповідей а), б), в), г).

1. Етика – це:
  - а) наука про поведінку людини;
  - б) вчення про роздуми;
  - в) філософська наука про мораль.
2. Етика як самостійна наука виникає:
  - а) в XX ст.;
  - б) в XIX ст.;
  - в) в добу Античності;
  - г) в к. XVIII ст.
3. Засновником етики вважають:
  - а) Аристотеля;
  - б) Цицерона;
  - в) Платона.
4. Назвіть головні категорії етики.
5. Дайте визначення поняття «мораль».
6. Поняття «мораль» вперше вводить:
  - а) Цицерон;
  - б) Аристотель;
  - в) Сократ.
7. До функцій етики відносяться:
  - а) пізнавальна;
  - б) описова;
  - в) світоглядна;
  - г) ціннісно – орієнтаційна;
  - д) комунікативна;
  - е) функція вироблення етичних знань.
8. Дайте визначення поняття «етики» як науки.
9. В якому із етично-філософських вчень Стародавнього Сходу головним поняттям є поняття «жень» (гуманність)?
  - а) джайнізм;
  - б) конфуціанство;
  - в) даосизм;

г) буддизм.

10. Сформулюйте моральний принцип «у-вей» в даосизмі.

11. До структури моралі відносять:

- а) моральні відносини;
- б) моральну свідомість;
- в) моральну практику;
- г) моральні обов'язки;
- д) моральні функції.

12. Совість – це

- а) внутрішній контролер;
- б) інтимне почуття;
- в) моральне усвідомлення людиною свого обов'язку і відповідальності перед суспільством, самооцінка власних вчинків.

13. Виберіть найбільш повне визначення поняття «обов'язок»:

- а) відповідальність перед собою;
- б) вольове само примушення;
- в) моральна готовність людини підкорити свої дії, свою поведінку суспільним вимогам.

14. До категорії моралі, яка визначає усвідомлення людиною головного змісту своєї діяльності, життєвих планів, мети і призначення в суспільстві належить:

- а) «щастя»;
- б) «кохання»;
- в) «добро»;
- г) «сенс життя».

15. В яких сферах, регулюючих державою, існує мораль?

- а) політика;
- б) дружба;
- в) сім'я;
- г) виробництво;
- д) любов;
- е) побут;
- ж) соціальна сфера.

16. Скільки етапів розвитку пройшла мораль?

- а) 1;
- б) 3;
- в) 5.

17. Назвіть основні концепції походження моралі.

18. Продовжити визначення:

Професійна етика – це сукупність...

19. Назвіть види професійної етики.

20. Професійна етика виникає:

- а) з появою основних класів суспільства;
- б) з появою сім'ї;
- в) з розподілом праці і виконанням суспільних і трудових функцій, виникненням різних професій;



- г) з появою розумної людини.
21. Знайдіть правильне визначення етикету:
- а) ввічливість;
  - б) культура поведінки;
  - в) сукупність правил поведінки, прийнятих у певному суспільстві;
  - г) ярлик, етикетка.
22. Батьківщиною етикету є:
- а) Італія;
  - б) Франція;
  - в) Іспанія.
23. Культура поведінки складається з:
- а) культура побуту;
  - б) культура мови;
  - в) культура праці;
  - г) всі перераховані ознаки.
24. Назвіть моральні якості професіонала:
- а) активність;
  - б) зацікавленість;
  - в) зосередженість;
  - г) компетентність;
  - д) безтактність;
  - е) самодисципліна;
  - ж) грубість;
  - з) користолюбство.
25. Психологічний комфорт:
- а) сукупність побутових зручностей;
  - б) це благо приємні відносини між людьми, приємні для роботи, службових справ;
  - в) дотримання принципу колективізму.
26. Вирішити конфлікт – це означає:
- а) усунути конфліктну ситуацію;
  - б) поглибити конфлікт;
  - в) вичерпати інцидент;
  - г) відстоювати свою точку зору.
27. Діловий етикет – це:
- а) результат довгого відбору правил і форм найбільш доцільної поведінки, які б сприяли успіху в ділових відносинах;
  - б) правила і форми поведінки доцільні в стосунках між статтями;
  - в) правила і форми поведінки у певному суспільстві.
28. Тактовність:
- а) почуття міри у людських взаєминах – це моральна інтуїція вихованої людини, яка підказує їй делікатну лінію поведінки по відношенню до оточуючих;
  - б) ввічливість, яка вже стала звичною;
  - в) це зовнішня та внутрішня культура особистості.
29. Імідж у перекладі з латині означає:
- а) картинка;

- б) образ;
- в) уява;
- г) свідомість.

30.Визначте вимоги до працівників культури.

### **8. Перелік питань до заліку**

1. Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
2. Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість.
3. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни.
4. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди.
5. Моральна культура спілкування та її рівні.
6. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.
7. Класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації.
8. Комунікативний процес та його базові елементи.
9. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень.
10. Види комунікацій.
11. Інтеракції та їх типи.
- 12.Трансакція як психологічний феномен, її сутність та особливості.
- 13.Паралельні, пересічні, приховані трансакції, значення їх розуміння для досягнення взаєморозуміння в колективі, забезпечення виконання працівниками своїх завдань.
14. Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки.
15. Основні функції спілкування та їх характеристика.
16. Різні підходи до визначення сутності спілкування, його спрямованості.
- 17.Основні види міжособистісної взаємодії.
18. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
19. Характеристика основних рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного.

20. Психологічні та етичні аспекти визначення видів спілкування, їх характеристика.
21. Способи впливу на людей під час спілкування.
22. Переконавання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей.
23. Сутність таких понять, як наслідування, строукс, маніпулювання та актуалізація.
24. Моделі та стилі спілкування.
25. Три стилі лідерства в управлінській діяльності.
26. Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії.
27. Моральні фактори у виборі ефективних способів ділового спілкування.
28. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.
29. Сутність понять “вербальна комунікація”, “мовленнєвий етикет”.
30. Місце діалогу та монологу в словесному спілкуванні.
31. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
32. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень різних видів, використання формул ввічливості мовленнєвого етикету.
33. Мовний етикет ділового листування.
34. Особливості публічного виступу.
35. Культура говоріння і культура слухання.
36. Види слухання: рефлексивне і нерефлексивне, їх сутність.
37. Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання.
38. Шляхи розвитку культури словесного спілкування і вдосконалення володіння мовою.
39. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.
40. Поняття про невербальну комунікацію.
41. Класифікація систем невербальних засобів спілкування, їх характеристика.
42. Сутність понять: кінесика, візуальний контакт, проксеміка, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
43. Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування.

44. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
45. Місце невербальних засобів в етикеті ділового спілкування.
46. Причини та види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів.
47. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.
48. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій.
49. Класифікація конфліктів.
50. Шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.
51. Визначення понять "взаємодія" та "взаєморозуміння".
52. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм та правил.
53. Моральні якості учасників взаємодії та їх культура.
54. Добір засобів і механізмів впливу для досягнення ефективного результату взаємодії.
55. Взаєморозуміння та його рівні, їх характеристика.
56. Механізми взаєморозуміння та засоби їх застосування для забезпечення високого рівня культури ділового спілкування.
57. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації.
58. Засоби їх формування.
59. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення.
60. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення ПР-акцій.
61. Імідж ділової людини, техніки його формування.
62. Поняття про індивідуальний стиль.
63. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій.
64. Ділова атрибутика та правила її використання.
65. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.
66. Поняття про бесіду та її місце у спілкуванні людей.
67. Основні види бесід, правила їх ведення та використання різних форм запитань у процесі спілкування.

68. Телефонна ділова розмова, її структура та правила проведення.
69. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.
70. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.
71. Основні форми колективного обговорення ділових проблем.
72. Ділові переговори: планування їх змісту, вибір способів проведення і процедури обговорення визначених питань, ухвалення рішення.
73. Правила проведення ділових нарад, зборів, дискусій, ділової гри “мозковий штурм”, презентацій.
74. Національні особливості ділового спілкування в різних країнах.
75. Вплив традицій та звичок на манеру поведінки і спілкування, налагодження ділових контактів та проведення переговорів з представниками інших країн.
76. Визначення пріоритетів і моральних цінностей у культурі спілкування та етичних уподобаннях.

### **Список використаних джерел:**

**Базова**

14. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
15. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета: Учеб. Пособие. – К.: Кондор, 2004. – 234 с.
16. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник / [О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова]. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 310 с.
17. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: : Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
18. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с., іл.
19. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. – К., 1997.
20. Малахов В. Етика спілкування: : Навчальний посібник. – К.: Либідь, 2006. – 400 с.
21. Палеха Ю.І. Ділова етика. – К., 2000.
22. Практикум з риторики. Методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни „Основи риторики” для студентів спеціальності 7.050201 – „Менеджмент організацій” та магістрів усіх спеціальностей. /Уклад О.Б Залюбівська, - Вінниця: ВНТУ, 2007. – 74с.
23. Психология и этика делового общения. – М., 2001.
24. Холопова Т., Лебедева М. Протокол и этикет для деловых людей. – М., 1995.
25. Чмут Т. К., Чайка Т. Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – 3-є вид., стереотипне. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.
26. Шеломцев В.Н. Этикет и культура общения. – К., 1995.

#### **Допоміжна**

27. Бороздина Г.В. Психология делового общения. — М., 1998.
28. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2003. – 208 с., ил.
29. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма// Избранные произведения. – М., 1990.

- 30.Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник. – Навчальний посібник. – I - е вид. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с.
- 31.Гусейнов А., Апресян Р. Этика. – М., 2002.
- 32.Деринг П. Хотите стать коммерсантом? — М., 1994.
- 33.Зайверт Л. Ваше время — в ваших руках. Советы руководителям, как эффективно использовать рабочее время. — М., 1990.
- 34.Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов: Пер. с нем. — М., 1990.
- 35.Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1998.
- 36.Лунева О.В., Хорошилова Е.А. Психология делового общения. – М., 1990.
- 37.Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. – М., 1999.
- 38.Милич П. Как проводить деловые беседы. – М., 1987.
- 39.Почепцов Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. – М., 1999.
- 40.Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: Пер. с англ. — М., 1992.
- 41.Макаров С.Ф. Менеджер за работой. — М., 1989.
- 42.Обозов Н.Н., Щекин Г.В. Психология работы с людьми. — 4-СИЗД.—К., 1998.
- 43.Отто З. Слово предоставлено Вам: Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров. — М., 1998.
- 44.Психология и этика делового общения: Учебник / Под ред. В.Н. Лавриненко. — М., 1997.
- 45.Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чес. — К., 1986.
- 46.Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. — М., 1992.
- 47.Фромм Э. Психоанализ и этика. – М., 1988.
- 48.Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: : Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
- 49.Шостром Э. Анти-Карнеги или Человек-манипулятор. – Минск, 1992.
- 50.Юсупов ИМ. Психология взаимопонимания. - Казань, 1991.
- 51.Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М., 1994

52.Якокка Ли. Карьера менеджера. – М., 1991.

### **Інформаційні ресурси**

1. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Рузакова Г.Г., Залюбівська О.Б. Етика ділових стосунків. Електронний навчальний посібник[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/> (дата звернення 06.09.2012). — Назва з екрана. — Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір, видане Державним департаментом інтелектуальної власності МОН України № 38492, 2011 р.