

ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ

Кафедра українознавства та гуманітарної освіти

Затверджую

Перший проректор,

проректор з науково-педагогічної
та методичної роботи
_____ А.М. Фесенко

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

“ ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ”

(назва дисципліни)

6.030504 “Економіка підприємства”, 6.030508 «Фінанси і кредит»,
6.030509 «Облік і аудит»”,6.050101 “Комп’ютерні науки”,
6.050502 “Інженерна механіка”, 6.050401 “Металургія”,
6.050402 «Ливарне виробництво»,6.050504 “Зварювання”,
6.050503 «Машинобудування», 6.050702 “Електромеханіка”,
6.050202 “Автоматизація та комп’ютерно-інтегровані технології”,
6.030502 «Економічна кібернетика»,

Ухвалено методичною
комісією факультету
економіко-гуманітарний
Протокол № від _____

Голова МК

(підпис, ініціали, прізвище)

Програму рекомендовано кафедрою
українознавства та гум. освіти
(назва кафедри)

(протокол №, дата)
Завідувач кафедри
_____ Кудерська Т.В.

Краматорськ 2008

I ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Ця навчальна програма дисципліни «Етика ділового спілкування» є оригінальною. Типової програми навчального курсу не існує, тому що предмет є дисципліною вільного вибору і викладається спеціалістам. Навчальна дисципліна виникла на стику етики та психології. Навчальним відділом академії на вивчення курсу відведено 54 годин, з них - 14 годин лекцій, 14 годин семінарських занять та 26 – на самостійну роботу студентів. Курс «Етика ділового спілкування» вивчається в 13 навчальному триместрі.

Оволодіння в процесі занять мистецтвом ділового спілкування передбачає придбання студентами як теоретичних знань сутності, природи і структури спілкування, психологічних, етичних його аспектах, так і вироблення у студентів конкретних умінь та навичок. В процесі навчання передбачається використання таких активних методів як проведення рольових ігор, аналіз конкретних ситуацій, обговорення тематичних відеозаписів, тестування, а також виконання індивідуальних завдань за розділами курсу.

II РОЗПОДІЛ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ

Розподіл навчальних годин за триместрами і видами навчальних занять здійснюється відповідно до робочих навчальних планів за такою формою:

Таблиця 1 - Розподіл навчальних годин за триместрами і видами навчальних занять

триместр	Всього	Розподіл за триместрами та видами занять							СРС		Триместр. атестація
		Лекцій	Практик.	Семінарів	модуль	кредит	Контр. робіт	Всього	У тому числі на викон. ІСЗ		
13	72	14	-	14	1	2	4	44	4	залік	

III МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

III.1 ЦІЛЬ ВИКЛАДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Умовою успіху професійної діяльності сучасного спеціаліста є підвищення його загальної та комунікативної культури, що не може бути досягнуто без отримання професійних знань про систему спілкування, взаємодію людей, без опори на конкретні психологічні закономірності

поведінки людини, моральні норми і цінності міжособових відношень. Виконанню цієї задачі служить курс "Етика ділового спілкування". Завдання курсу "Етика ділового спілкування" – допомогти студентам:

- здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування; оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики; навчитись гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;
- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

III.2 ЗАДАЧІ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

В результаті вивчення дисципліни "Етика ділового спілкування" спеціаліст повинен знати:

- принципи етики ділових відношень;
- сутність психології ділового спілкування;
- вимоги, які пред'являють к різноманітним формам ділового спілкування;
- основні положення ділового етикету;
- методику підготовки та проведення бесід, переговорів, засідань тощо.

Вміти:

Після вивчення курсу студенти повинні вміти:

- свою поведінку орієнтувати щодо кодексу ділового спілкування;
- вміти долати перешкоди на шляху до ділових контактів;
- контролювати свій імідж;
- застосовувати правила етикету;
- розпізнавати прийоми впливу, запобігати негативному впливу;
- запобігати помилок у вербальному спілкуванні, послідовно слідувати положенням мовленнєвого етикету;
- вміти „зчитувати” інформацію зі співвітчизниками та другої людини по його невербальним діям;
- керувати стресами, розв'язувати конфлікти;

- вести переговори або спілкуватися письмово з іноземцями без порушень положень етикету.

IV ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

IV.1 РОЗПОДІЛ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ ЗА ТЕМАМИ

Розподіл навчального часу за темами наведено в таблиці 2.

Таблиця 2 - Розподіл навчального часу за темами

Найменування розділів модуля	Розподіл за триместрами та видами занять						
	Всього	Лекції	Практичних занять	Семинарів	Лаб. Раб.	практика Комп'юг.	СРС
<i>Розділ 1. Етика ділових співвідносин</i>	19	6		4			9
Тема 1.1 Етика і психологія в сучасному діловому спілкуванні	3	2					1
Тема 1.2 Прийоми і засоби ділового спілкування	6	2		2			2
Тема 1.3 Імідж ділової людини	8	2		2			4
<i>Контрольна робота з розділу 1</i>	2						2
<i>Розділ 2. Оцінка партнера та вибір стиля поведінки</i>	35	8		10			17
Тема 2.1 Взаємодія та взаєморозуміння в контексті етики та культури ділового спілкування	5			2			3
Тема 2.2 Добір способів ділового спілкування	8	2		2			4
Тема 2.3 Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	4	1		2			1
Тема 2.4 Невербальні засоби спілкування та культура поведінки	8	1		2			1
Тема 2.5 Конфлікти і засоби їх подолання	8	2					2
Тема 2.6 Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	18	2		2			14
<i>Контрольна робота з розділу 2</i>	2						2
Всього:	72	14		14			44

IV.2 ЛЕКЦІЇ

Зміст і обсяг лекційних занять наведено в таблиці 3.

Таблиця 3 - Зміст і обсяг лекційних занять

Найменування тем, розділів	години		Дидактичні засоби	Літера тура
	лек	срс		
1	2	3	4	5
<p>Розділ 1. Етика ділових співвідносин</p> <p><i>Тема 1.1 Етика і психологія в сучасному діловому спілкуванні</i></p> <p>Об'єкт та предмет етики ділового спілкування. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Особливості ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення. Гуманістична етика. Гуманістична психологія. Їх взаємозв'язок.</p> <p>Завдання на СРС</p> <p>Підготовка до лекції</p> <p><i>Тема 1.2 Прийоми і засоби ділового спілкування</i></p> <p>Перешкоди на шляху до встановлення ділових контактів. Основні етапи і правила ведення ділових зустрічей і переговорів. Порядок ведення переговорів по телефону.</p> <p>Завдання на СРС</p> <p>Підготовка до лекції</p> <p><i>Тема 1.3 Імідж ділової людини</i></p> <p>Основні елементи іміджу. Зовнішній вид ділової людини. Мовна культура спілкування як складова загальнолюдської культури. Етикет як сукупність правил поведінки людини.</p>	2	1	Відеофільм „Современные подходы к психологии межличностных коммуникаций”	[5, с.5-20; 6, с.122-140; 8, с. 3-16]
		2	Відеофільм „Современные подходы к психологии межличностных коммуникаций”	[4, с.168-251, с336-413]
	2	2	Слайди для графопроектору	[4, с.18-37, с.41-69, с.450-454]

<p>Моральні основи етикету. Службовий етикет та його правила. Правила поведінки службовців. Норми поведінки керівника. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.</p> <p>Завдання на СРС Підготовка до лекції Розділ 2. Оцінка партнера та вибір стилю поведінки <i>Тема 2.1 Взаємодія та взаєморозуміння в контексті етики та культури ділового спілкування</i></p> <p>Визначення взаємодії. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил. Мораль і особистісний вплив. Взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.</p> <p>Завдання на СРС Підготовка до лекції <i>Тема 2.2 Добір способів ділового спілкування</i></p> <p>Повідомлення як спосіб спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування. Маніпулювання та актуалізація. Моделі спілкування. Стили спілкування.</p> <p>Завдання на СРС Підготовка до лекції <i>Тема 2.3 Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет</i></p> <p>Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Культура слухання. Культура говоріння. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Вплив особистості на ефективність переконання. Логіко-психологічні правила конструювання</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>1</p>	<p>Слайди для графопроєктору</p> <p>Слайди для графопроєктору</p> <p>Пакети лінгвістичних вправ</p>	<p>[2, с.9-49; 8, с.55-70]</p> <p>[2, с.49-87; 4, с.336-413; 8, с.83-100]</p> <p>[1, с.21-40; 2, с.87-106; 4, с.168-251]</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

повідомлень. Особливості мовленевого етикету. Завдання на СРС Підготовка до лекції <i>Тема 2.4 Невербальні засоби спілкування та культура поведінки</i> Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація невербальних засобів спілкування та поведінки. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування. Завдання на СРС Підготовка до лекції <i>Тема 2.5 Конфлікти і засоби їх подолання</i> Конфлікт. Його структура. Причини конфліктів. Стиль поведінки в конфлікті. Засоби вирішення конфлікту. Управління стресами. Завдання на СРС Підготовка до лекції <i>Тема 2.6 Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями</i> Етичні засади спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Знайомство. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах. Завдання на СРС Підготовка до лекції Разом:	1 1 2 2 2	1 1 2 2 4	Відеофільм „Физиогномика” Відеофільм „Современные подходы к психологии межличностных коммуникаций” Слайди для графопроектору	[4, с.41-69; 8, с.113-126] [6, с.264-285] [1, с.117-139; 3, с. 153-160; 8, с.177-200]
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

IV.3 СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

Зміст, обсяг в годинах і методичне забезпечення семінарських занять наведено в таблиці 4.

Таблиця 4 - Зміст, обсяг в годинах і методичне забезпечення семінарських занять

Заняття№	Найменування теми і питання плану семінарських занять	Назва практичних завдань, які розв'язуються на семінарських заняттях	Навчальна література	години	
				Сем.	СРС
	<p><i>Розділ 1 Етика ділового спілкування як навчальна дисципліна та основа ділових співвідносин.</i></p> <p>1. Поняття: спілкування, етика, мораль, етика ділового спілкування.</p> <p>2. Початок кар'єри. Культура ділового спілкування.</p> <p>3. Імідж ділової людини. Діловий етикет. Заповіді ділової людини.</p>	<p>Тестові завдання 1-3 за методичними вказівками щодо курсу; обговорення рефератів</p>	<p>[5, с.5-20; 6, с.122-140; 8, с. 3-16], [4, с.18-37, с.41-69, с.450-454]</p>	-	2
				2	6
				2	6
	<i>Контрольна робота 1 за темами 1-3</i>			2	
	<p><i>Розділ 2 Добір засобів ділового спілкування.</i></p> <p>1. Види психологічного впливу на людей під час спілкування.</p> <p>2. Оцінка партнера та добір засобів спілкування.</p> <p>3. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.</p>	<p>Тестові завдання 6-7 за методичними вказівками щодо курсу; обговорення рефератів</p>	<p>[4, с.41-69; 8, с.113-126], [2, с.49-87; 4, с.336-413; 8, с.83-100]</p>	2	4
				2	4
				2	6
	<p><i>Вербальні засоби спілкування та мовний етикет.</i></p> <p>1. Мовленнєве спілкування. Елементи мовної культури.</p>	<p>Тестові завдання 4-5 за методичними вказівками щодо курсу;</p>	<p>[1, с.21-40; 2, с.87-106; 4, с.168-251]</p>	2	4

	2. Культура слухання. 3. Культура говоріння. 4. Методика підготовки виступу. 5. Особливості мовленнєвого етикету.	Лінгвістичні вправи; обговорення рефератів			
	<i>Контрольна робота за темами 4-7</i>				2
	<i>Психологічний захист у діловому спілкуванні.</i> 1. Конфлікти та засоби їх подолання. 2. Управління стресами. 3. Засоби психологічного захисту. 4. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.	Тестові завдання 8 за методичними вказівками щодо курсу; Пакет вправ з конфліктних ситуацій; обговорення рефератів	[6, с.264-285], [1, с.117-139; 3, с.153-160; 8, с.177-200]	2 2	6 4
	РАЗОМ			14	44

IV.4 ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

На самостійну роботу студентів по вивченню курсу «Етика ділового спілкування» передбачено 26 годин, що складає 55,6% від аудиторного фонду часу, запланованого програмою дисципліни.

Покладаючись на достатньо високий рівень підготовки аудиторії (студентів п'ятого курсу), на самостійну роботу з курсу «Етика ділового спілкування» заплановані реферати, які поширюють знання студентів по окремим теоретичним і практичним питанням.

Окрім того, об'єктом самостійного рішення повинні бути ситуаційні проблемні вправи та тестові завдання, які опрацьовуються як на семінарському занятті так у процесі самостійної підготовки до занять.

На підготовку студентами кожного індивідуального самостійного завдання заплановано до 6 годин. Час на виконання позааудиторної самостійної роботи наведено в таблиці 5. Час на підготовку до контрольних робіт зафіксовано в таблиці 2.

Перелік питань і практичних завдань для самостійної роботи студентів та обсяг годин по їх вивченню наведено в додатку .

Порядок виконання вище наведених видів самостійної роботи є в методичних вказівках до самостійної роботи студентів „Тестові завдання до самостійної роботи студентів з курсу „Етика ділового спілкування”.

IV.5 КОНТРОЛЬНІ РОБОТИ

Навчальним планом дисципліни передбачено 2 контрольні роботи. Перша контрольна робота охоплює теми 1.1-1.3 першого розділу. Її мета – перевірити знання студентів щодо особливостей ділового спілкування та елементів іміджу ділової людини.

Друга контрольна робота охоплює теми 2.1-2.6 другого розділу навчального плану. Її мета – перевірити уміння студентів формувати співвідношення в діловому спілкуванні, оцінювати партнера, вирішувати конфліктні ситуації, слідувати правилам ділового етикету.

Контрольні завдання на кожну контрольну роботу додаються до робочої навчальної програми в додатку 2.

V МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО ВИКЛАДАННЮ ДИСЦИПЛІНИ

На лекціях слід викладати основну частину теоретичного матеріалу, доповнюючи його характерними прикладами. Питання навчального курсу, які, завдяки обмеженості часу навчальних занять, не можуть бути розглянуті на лекціях, повинні бути опановані на семінарських заняттях в ході заслуховування докладів і рефератів. Такого роду питання повинні конкретизувати і деталізувати знання студентів по основних проблемах навчального курсу, які розглядаються на лекціях і містяться в опублікованому „Опорному конспекті лекцій з дисципліни „Етика ділового спілкування”. Враховуючи достатньо високий рівень студентів, що навчаються на п'ятому курсі, слід підбирати і komponувати лекційний матеріал з орієнтацією на підвищений рівень аудиторії.

Основні цілі семінарських занять:

1) закріпити теоретичні знання: особливостей ділового спілкування; правил ведення ділових зустрічей та переговорів; етичних норм та правил спілкування; способів впливу на людей під час ділового спілкування; сутність культури слухання та говоріння; причини конфліктів та засобів їх подолання; етичних засобів спілкування.

2) сприяти набуттю навичок практичного ділового спілкування.

В ході семінарських занять необхідно добитися того, щоб студент: контролював свій імідж; вмів долати перешкоди на шляху до ділових контактів; розпізнавав прийоми впливу та запобігав негативному впливу; застосовував правила етикету; навчився вести переговори або спілкуватися письмово з іноземцями без порушень положень етикету; запобігав помилок у вербальному спілкуванні, послідовно слідував положенням мовленевого етикету.

Згідно цього, кафедра підбирає відповідні практичні завдання: ситуаційні вправи, тести, проблеми, розробляє рольові ігри, підбирає тематичні відеофільми.

Передбачені слідує форми контролю:

- одна контрольна робота;
- тематичних тестування;

- реферативне повідомлення.
- виступ з доповіддю на семінарському занятті.

В цілому, оцінка знань студента з дисципліни „Етика ділового спілкування” здійснюється згідно з діючим в ДДМА положенням „Модульно-рейтингової системи навчання”, яка базується на здійсненні наскрізного поточного контролю на аудиторному занятті у відповідності до його форми (лекційної, семінарської). По завершенню курсу учбовим планом передбачено складання заліку.

Оцінювання заліку (навчальних досягнень) студентів при вивченні дисципліни наведено нижче.

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за бальною шкалою, що використовується у ДДМА	Оцінка за національною шкалою	Коментарі результатів складання заліку
A	90 - 100	5 (відмінно)	Зараховано (Залік складений успішно)
B	81 - 89	4 (добре)	Зараховано (Залік складений успішно)
C	75 - 80	4 (добре)	Зараховано (Залік складений успішно)
D	65 - 74	3 (задовільно)	Зараховано (Залік складений)
E	55 - 64	3 (задовільно)	Зараховано (Залік складений)
FX	30 - 54	2 (незадовільно)	Не зараховано (залік не складений, але надана можливість повторного складання)
F	0 - 29	2 (незадовільно)	Не зараховано (залік не складений із обов'язковим повторним вивченням дисципліни)

Критерії оцінки заліку:

“Зараховано” ставиться, якщо продемонстровано:

- 1) задовільні знання у викладі теоретичного матеріалу з вживанням відповідної термінології і лексики та наведенням відповідних прикладів;
- 2) припускається мовна помилка, яка не спотворює основний зміст відповіді;
- 3) враховуються семантична насиченість відповіді, повнота викладення, уміння виразити свої думки із наданого питання.

“Незараховано” ставиться, якщо виявлено:

- 1) незнання теоретичного матеріалу курсу і невміння виразити свої думки із запропонованого питання;
- 2) незадовільне уміння і навички практичного застосування стратегічного аналізу та вміння висловити свої думки;
- 3) значні мовні помилки, що спотворюють зміст відповіді;

Протягом складання заліку при необхідності студенту можуть бути поставлені додаткові питання.

VI НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Баева О.А. Ораторское искусство в деловом общении. – Мн., ООО «Новое знание» - 2000. – 328 с.
2. Дороніна М.С. Культура спілкування: Курс лекцій / К.: Академія – 1997. – 192 с.
3. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД. «Універ. книга». – 2002. – 208 с.
4. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось. – 2002, -512 с.
5. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса.: Учеб. Пособия. – 2-е изд. – М.: 2001. – 280 с.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Юнити._ Дана, 2002. – 415 с.
7. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Етика ділового спілкування» /укл. Кудерська Т.В. – Краматорськ, ДДМА, 2002. – 60 с.
8. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка и др. – К.: МАУП – 1999. – 208 с.
9. Тестові завдання до самостійної роботи студентів з курсу „Етика ділового спілкування” / укл. Кудерська Т.В. – Краматорськ, ДДМА, 2003. – 60 с.

. СПИСОК ДОДАТКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Берн Э. Игры в которые играют люди. – М.: Прогресс, 1988. – 83 с.
2. Горянина В.А. Психология общения.: Учеб. пособие. – М.: Академия, 2002. – 416 с.
3. Геращенко Г.Д., Геращенко И.Г. и др. Этика и психология делового общения: Учеб пособие. – Алчевск: ДГМИ, 1998. – 192 с.
4. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. – К.: Наукова думка, 1989. – 222 с.
5. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учеб. для высших средних специальных учебных заведений. – СПб.: Изд-во Союз, 2000. – 576 с.
6. Малахов В. Этика: Курс лекций. – К.: Либідь, 1996. – 304 с.
7. Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми: Практическое руководство. – М. Изд-во ин-та психотерапии, 2001. – 336 с.
8. Пиз Аллан Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. – Нижний Новгород, «Ай кью», 1992, - 262 с.

ДОДАТОК 1

Перелік практичних завдань і доповідей для самостійного вивчення студентами тем курсу

Таблиця 5 – Перелік практичних завдань, тем рефератів і доповідей для самостійного вивчення студентами курсу “Етика ділового спілкування”

№ Теми	Перелік практичних завдань і доповідей для самостійного вивчення студентами тем курсу	Форма звітності	Час на виконання СР
1	Підготовка реферативних доповідей: <ul style="list-style-type: none"> • Місце етики в діловому спілкуванні. • Етикет у сфері бізнесу. • Малий бізнес та проблеми ділової етики. • Зовнішній вид у іміджу ділової людини. • Етикет у діяльності сучасної ділової людини 	Текст доповіді. Зошит для практичних завдань.	2
2	Рішення тестових завдань (1-4): <ul style="list-style-type: none"> • Спрощений тест на визначення темпераменту • „Визначте характер за почерком” • „Оцінка рішучості „ • „Визначення міри ризикованості” 		2
3	Підготовка реферативних доповідей: <ul style="list-style-type: none"> • Сприйняття партнера. • Перепони у спілкуванні. • Стратегія та тактика ведення переговорів. • Ділові подарунки. • Візитні картки. • Діловий одяг. 	Текст доповіді Зошит для практичних завдань	4
4	Рішення тестових завдань (5-6): <ul style="list-style-type: none"> • „Наявність почуття гумору” • „Оцінка впевненості” 		2
5	Підготовка реферативних доповідей: <ul style="list-style-type: none"> • Прийоми мобілізації та утримання уваги при виступі. • Признаки культури мови та особливості усної мови. • Недоліки при виступі, засоби їх запобігання 	Текст доповіді. Зошит для практичних завдань.	4
	Рішення тестових завдань (7-8): <ul style="list-style-type: none"> • „Оцінка взаємовідносин з людьми” • „Визначення ступеня „макіавеллізму” Лінгвістичні вправи на розвиток мовленнєвої культури		
6	Підготовка реферативних доповідей: <ul style="list-style-type: none"> • Причини конфліктів у сфері ділового спілкування. • Організація ділових прийомів. • Національні особливості ділового етикету. • Як долати нерішучість? • Стрес на роботі. Засоби подолання. 	Текст доповіді Зошит для практичних завдань	4
7	Рішення тестових завдань (9-10): <ul style="list-style-type: none"> • „Який Ваш творчий потенціал?” • „Що треба знати про іноземців?” Рішення конфліктних ситуацій		4

ДОДАТОК2

ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Що таке спілкування і в чому полягає його гуманістична природа?
2. Чому на сучасному етапі важливо втілювати норми й правила гуманістичної етики в наше життя?
3. Антуан де Сент –Екзюпері сказав, що “спілкування – не розкіш”. У чому ж полягає цінність спілкування?
4. Що дають знання з етики та психології спілкування для майбутньої діяльності та особистого життя?
5. Що таке “гуманістична етика” та “гуманістична психологія”? Наскільки їхні ідеї близькі нашому суспільству?
6. Що таке моральні цінності?
7. Чому необхідно дотримуватися в бізнесі моральних норм і принципів? Що таке спілкування і в чому полягає його гуманістична природа?
8. Які існують моральні бар'єри? Чи сприяє їх подолання підвищенню рівня моральної та психологічної культури спілкування?
9. Як розуміти вислів “ культура – це олюднення людини”?
10. Які правила етикету мають дотримуватись працівники будь-якого колективу, щоб успішно працювати з клієнтами?
11. Які етичні норми поведінки мають бути притамані керівникам?
12. Як проявляється моральна культура спілкування у процесі добору стратегії й тактики спілкування?

КОНТРОЛЬНА РОБОТА №1**Варіант 1**

1. Особливості ділового спілкування.
2. Перешкоди на шляху до встановлення ділових контактів та засоби їх подолання.
3. Зовнішній вигляд ділової людини.

Варіант 2

1. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення у ділових співвідношеннях.
2. Основні етапи і правила ведення ділових зустрічей і переговорів.
3. Правила службового етикету.

Варіант 3

1. Компоненти культури спілкування.
2. Порядок ведення переговорів по телефону.
3. Етика та етикет у взаємовідносинах з діловим партнером.

КОНТРОЛЬНА РОБОТА №2

Варіант 1

1. Характеристики ділових якостей партнерів за типом темпераменту.
2. Засоби переконання структури доказу.
3. Бар'єр первісного враження та засоби його подолання.
4. Правило Паскаля, його значення для ділового спілкування.

Варіант 2

1. Характеристика партнерів, які відрізняються загальною манерою поведінки.
2. Особливості та прийоми вселяння.
3. Правило Гомера та його роль у діловому спілкуванні.
4. Бар'єр комунікації та засоби його подолання.

Варіант 3

1. Характеристика партнерів, які відрізняються акцентуєваними рисами характеру.
2. Особливості та прийоми маніпулювання.
3. Бар'єр негативних емоцій та засоби його подолання.
4. Закон Лоренца та його роль у діловому спілкуванні.

Розробник навчальної програми – завкафедри українознавства та гуманітарної освіти, к.х.н., доцент Кудерська Т.В.