

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
**дисципліни**  
**“ЕТИКА ДІЛОВОГО**  
**СПІЛКУВАННЯ”**

*(для молодших спеціалістів)*

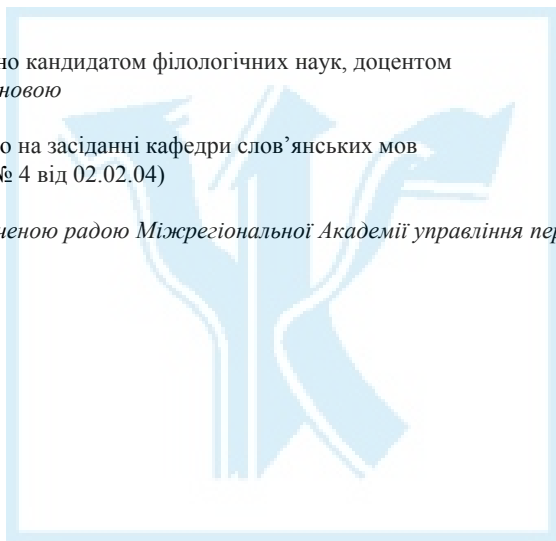
МАУП

Київ 2004

Підготовлено кандидатом філологічних наук, доцентом  
*С. П. Касьянковою*

Затверджено на засіданні кафедри слов'янських мов  
(протокол № 4 від 02.02.04)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



***Касьянова С. П.*** Навчальна програма дисципліни “Етика ділового спілкування” (для молодших спеціалістів). — К.: МАУП, 2004. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Етика ділового спілкування”, вказівки до виконання контрольної роботи, теми контрольних робіт, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП),  
2004

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Ставлячи за мету набуття початкових фахових знань, людина не може залишити осторонь комплекс питань щодо їх застосування. Обсяг засвоєного набуває значення у процесі спілкування, а рівень знань — у результативності використання. У ХХ ст. не приділялося належної уваги розвитку особистості, розкриттю її гуманістичного потенціалу. Проте творення суспільного продукту передбачає вміння працювати з людьми: партнерами, керівництвом, підлеглими, конкурентами, клієнтами. Мета програми дисципліни “Етика ділового спілкування” — дати студентам освітньо-кваліфікаційного рівня “молодший спеціаліст” знання про основоположні поняття етики ділового спілкування.

Соціальноактивна особистість перебуває у безперервному русі, а відтак є учасником спілкування, котре визначається суб’єктивною свідомістю і містить в собі думки, почуття, вчинки. Формування цінностей та орієнтирів фахового розвитку відбувається вже на початку засвоєння спеціальних знань. Саме тому наявність в особистісній парадигмі молодшого спеціаліста знань з етики, психології, соціології, культури усного та писемного мовлення, історії культури є особливо важливою. Предмет етики ділового спілкування становлять моральний і психологічний аспекти основ спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх функціонування.

Основні завдання дисципліни “Етика ділового спілкування”:

- усвідомлення філософських, етичних, психологічних основ ділового спілкування;
- визначення норм і правил ділового спілкування, необхідності їх застосування;
- вміння аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, їх індивідуальні особливості, що виявляються в умовах трудової діяльності;
- засвоєння системи способів, засобів, стратегій ділового спілкування;
- оволодіння прийомами та навичками ділового спілкування, які використовуються під час індивідуальної бесіди, у процесі колективного обговорення проблем, на переговорах, у виступах перед аудиторією.

Теоретичні знання повинні застосовуватися на семінарських заняттях, під час підготовки ділових ігор та участі в них, виконання контрольної роботи. Перебуваючи у тісному зв’язку з іншими дисциплінами, “Етика ділового спілкування” є необхідною складовою процесу формування молодшого спеціаліста, ознакою його здатності бути активним учасником суспільних і виробничих процесів.

**НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**вивчення дисципліни**  
**“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”**

№ пор.	Назва теми
1	Спілкування як основа розвитку людських стосунків
2	Поняття професійної етики
3	Відображення етики і культури спілкування в пам'ятках історії та культури
4	Напрями розвитку ділового спілкування у XX столітті
5	Роль моральних норм і засад у процесі спілкування людей
6	Гуманістична спрямованість етики ділового спілкування
7	Психологічна природа спілкування
8	Функції спілкування
9	Рівні та види спілкування
10	Взаєморозуміння та його рівні. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння
11	Поняття етикету як сукупності правил поведінки людини
12	Використання службового етикету у процесі ділового спілкування
13	Способи, моделі, стилі ділового спілкування
14	Вербальні способи спілкування
15	Невербальні засоби та етикет ділового спілкування
16	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування
17	Особливості колективного обговорення проблем
18	Загальні засоби спілкування з аудиторією
19	Основи усного та письмового ділового спілкування з іноземцями

МАУП

**ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ**  
**до вивчення дисципліни**  
**“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”**

***Тема 1. Спілкування як основа розвитку людських стосунків***

Поняття про об'єкт і предмет етики ділового спілкування. Зв'язок між етикою, мораллю, моральністю. Взаємозв'язок спілкування і діяльності людей.

Зміни у системі суспільних відносин і розвиток ділової комунікації.

*Література* [45; 48; 50; 57]

***Тема 2. Поняття професійної етики***

Поняття про мету ділового спілкування. Відмінності ділового спілкування від побутового. Поняття про культуру ділового спілкування.

Особливості лікарської, юридичної, педагогічної, підприємницької, управлінської етики.

*Література* [3; 31; 45; 51]

***Тема 3. Відображення етики і культури спілкування в пам'ятках історії та культури***

Відображення традицій та звичаїв спілкування у народній творчості.

Система норм спілкування періоду Київської Русі.

Києво-Могилянська академія як центр формування культури спілкування в XVIII ст.

Етичні норми у культурах Сходу.

Розвиток ділового спілкування у XX ст.

Зміни етичних норм і поведінки людей під впливом виробничих відносин.

*Література* [15; 22; 47; 64]

***Тема 4. Напрями розвитку етики ділового спілкування у XX столітті***

Зміни норм поведінки й спілкування між людьми під впливом виробничих відносин.

Основні положення “школи людських відносин”.

Феномен “культури спілкування”. Засади й поняття “організацій-ної культури”.

*Література* [30; 35; 42; 44]

### ***Тема 5. Роль моральних норм і засад у процесі спілкування людей***

Сукупність цінностей та норм, що орієнтують і регулюють дії людей. Поняття моральної відповідальності кожного за себе та за інших.

Взаємозв'язок характеру поведінки людини із задоволенням власних потреб.

*Література* [7; 9; 10]

### ***Тема 6. Гуманістична спрямованість етики ділового спілкування***

Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування.

Зміни в соціальному характері людей на різних етапах розвитку виробничих відносин.

Феномен комунікативних установок у спілкуванні.

*Література* [6; 14; 37]

### ***Тема 7. Психологічна природа спілкування***

Специфіка людського спілкування. Теорії передачі інформації.

Комунікативний, перцептивний, інтерактивний аспекти спілкування.

Канали зв'язку в процесі спілкування.

*Література* [24; 32; 34; 45]

### ***Тема 8. Функції спілкування***

Інформаційно-комунікативний клас функцій спілкування.

Регулятивно-комунікативний клас функцій спілкування. Способи впливу людей один на одного в діловому спілкуванні.

Афективно-комунікативні функції спілкування. Поняття емпатії у стосунках.

*Література* [33; 36; 55; 60]

### ***Тема 9. Рівні та види спілкування***

Міжособистісний, міжгруповий, міжсоціумний рівні спілкування. Спілкування між особистістю і групою.

Опосередкований і безпосередний, діалогічний і монологічний види спілкування.

Функціонально-рольове спілкування як частина професійної культури.

*Література* [2; 20; 25; 54]

***Тема 10. Взаєморозуміння та його рівні. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння***

Поняття взаємодії.

Вплив етичних норм і правил на спільну діяльність людей.

Три рівні взаєморозуміння: згода, осмислення, співпереживання.

Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння.

*Література* [28; 45; 62]

***Тема 11. Поняття етикету як сукупності правил поведінки людини***

Взаємозв'язок моральної культури та етикету.

Універсальний характер етикету.

Етичні якості підприємця.

*Література* [41; 46; 58]

***Тема 12. Використання службового етикету у процесі ділового спілкування***

Етичні норми і правила етикету службовців.

Норми поведінки керівника.

Етика та етикет у взаємовідносинах із клієнтами.

*Література* [10; 31; 37; 45; 51]

***Тема 13. Способи, моделі, стилі ділового спілкування***

Повідомлення як спосіб спілкування.

Способи впливу на людей під час спілкування.

Запобіглива, звинувачувальна, розважлива, віддалена, врівноважена моделі спілкування.

Авторитарний, демократичний, ліберальний стилі спілкування.

*Література* [23; 29; 56]

#### ***Тема 14. Вербальні способи спілкування***

Поняття про вербальну комунікацію. Мова як основний засіб людського спілкування.

Культура усного мовлення. Культура слухання.

Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.

*Література* [40; 43; 49; 53; 63]

#### ***Тема 15. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування***

Поняття про невербальну комунікацію. Оптико-кінетична система невербальних засобів. Паралінгвістична система невербальних засобів. Естралінгвістична система невербальних засобів.

Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.

*Література* [21; 38; 59]

#### ***Тема 16. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування***

Функції бесіди. Види бесід. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Орієнтування в ситуації та людях.

Особливості бесід з клієнтами.

Індивідуальні бесіди керівника з підлеглим.

*Література* [17; 19; 26]

#### ***Тема 17. Особливості колективного обговорення питань***

Форми колективного обговорення проблем: наради, збори, мітинги, переговори, дискусії.

“Мозковий штурм”, ділові та рольові ігри як форми активного навчання.

Стратегії ведення переговорів.

Особливості організації та проведення зборів, дискусій.

*Література* [1; 27; 50; 52]

#### ***Тема 18. Загальні засоби спілкування з аудиторією***

Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії.

Вербальні та невербальні засоби спілкування з аудиторією.

Ораторське мистецтво промовця та його особливості.



Дискусійний характер спілкування в аудиторії, рівень його моральності.

*Література* [12; 16; 18]

### **Тема 19. Основи усного та письмового спілкування з іноземцями**

Етичні засади спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями.

Особливості письмового ділового спілкування з іноземцями. Особливості поведінки в різних країнах.

*Література* [5; 8; 13; 39]

### **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

Номер теми контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	Номер теми контрольної роботи	Перша літера прізвища студента	Номер теми контрольної роботи
А	1	О	15
Б	2	П	16
В	3	Р	17
Г	4	С	18
Д	5	Т	19
Е	6	У	20
Є	7	Ф	21
Ж	8	Х	22
З	9	Ц	23
І, Ії	10	Ч	24
К	11	Ш	25
Л	12	Щ	26
М	13	Ю	27
Н	14	Я	28

Виконання контрольної роботи студентами заочної та дистанційної форм навчання є показником здатності студента працювати самостійно. Контрольна робота виконується у формі реферату за вибраною темою. Студент зобов'язаний скласти план реферативної роботи і розкрити зміст теми.

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, набуті під час вивчення курсу “Етика ділового спілкування”, вивчити вміння самостійно працювати з навчальною і спеціальною літературою, статистичними та соціологічними джерелами, а також з матеріалами власних досліджень на підприємствах.

### **ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

1. Мораль як своєрідна форма людської свідомості.
2. Комунікативна природа ділового спілкування.
3. Етичні норми в Україні періоду XIX ст.
4. Зміна норм поведінки під впливом виробничих відносин у XX ст.
5. Вплив норм ділового спілкування на успішність бізнесу.
6. Культура ділового спілкування як частина культури людини загалом.
7. Регуляція поведінки суб'єктів під час ділового спілкування.
8. Афективно-комунікативні функції ділового спілкування.
9. Необхідність використання прийомів і засобів, що дозволяють переконати партнера під час переговорів.
10. Роль встановлення й розвитку взаємодії у процесі формування ділових стосунків.
11. Значення правил службового етикету для роботи з клієнтами.
12. Універсальний характер норм етикету.
13. Роль професійної етики у процесі досягнення мети.
14. Моральні основи поведінки підприємця.
15. Основні етапи проведення переговорів.
16. Поняття про культуру мовлення.
17. Загальна характеристика системи невербальних засобів спілкування.
18. Особливості підготовки сторін до індивідуальної бесіди.
19. Загальні правила забезпечення ефективності наради як форми колективного обговорення проблем.
20. Особливості використання діалогу та монологу під час усного ділового спілкування.
21. Основні етапи підготовки до індивідуальної бесіди.
22. Основні способи подолання емоційних бар'єрів у діловому спілкуванні.
23. Засоби подолання соціальних бар'єрів під час ділового спілкування.
24. Способи подолання інтелектуальних бар'єрів у діловому спілкуванні.
25. Основні етапи підготовки та проведення зборів.

26. Загальні правила досягнення позитивного результату дискусії.
27. Засоби позитивного впливу на аудиторію.
28. Характеристика функціонально-рольового спілкування.

### ***КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ***

1. Що вивчає етика ділового спілкування?
2. У чому полягає мета ділового спілкування?
3. Складові культури ділового спілкування.
4. Навести приклад з культури спілкування періоду Київської Русі.
5. Як впливає спілкування на діяльність людей?
6. Основні поняття гуманістичної етики.
7. “Організаційна культура” як шлях досягнення високого рівня професійної діяльності.
8. Моральні цінності як форма прояву моральних відносин у суспільстві.
9. Як впливають моральні норми на ділове спілкування?
10. Конфлікт між гуманістичною совістю й авторитарною.
11. Розкрити комунікативний аспект спілкування.
12. Розкрити інтерактивний аспект спілкування.
13. Розкрити перцептивний аспект спілкування.
14. Спілкування як обмін інформацією.
15. Спілкування як взаємодія.
16. Кооперація (співпраця) як вид взаємодії між людьми.
17. Конкуренція (суперництво) як вид взаємодії у процесі спілкування.
18. Сприймання і розуміння співрозмовників у процесі ділового спілкування.
19. Розкрити на прикладі зміст поняття емпатії.
20. Як проявляється вплив суб’єктів один на одного у діловому спілкуванні?
21. Особливості спілкування між особистістю й групою.
22. Особливості міжособистісного спілкування.
23. Особливості міжгрупового спілкування.
24. Особливості міжсоціумного спілкування.
25. Мотиваційний компонент процесу спільної діяльності.
26. Важливість змістовного компонента у процесі спільної діяльності.
27. Операційний компонент спільної діяльності і результативність праці.
28. Особливості діалогічного спілкування у процесі формування виробничих стосунків.

29. Вплив психологічних способів спілкування на досягнення мети.
30. Моральні основи поведінки підприємця.
31. Вплив етичних норм і правил на встановлення взаємодії у процесі спілкування.
32. Згода як формальний рівень взаєморозуміння.
33. Осмислення як необхідний рівень координації дій у спільній діяльності.
34. Співпереживання — необхідна ознака неформального спілкування.
35. Охарактеризувати бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
36. Психологічна культура ділового спілкування.
37. Емоційні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
38. Інтелектуальні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
39. Соціальні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
40. Етикет як сукупність правил поведінки.
41. Норми і правила службового етикету.
42. Авторитарний стиль лідерства.
43. Охарактеризувати демократичний стиль лідерства.
44. Яким є ліберальний стиль лідерства?
45. Особливості вербальних засобів спілкування.
46. Вплив невербальних засобів спілкування на ділові стосунки.
47. Індивідуальна бесіда як одна з форм ділового спілкування.
48. Специфіка колективного обговорення питань.
49. Загальна характеристика стратегій ведення переговорів.
50. Етичні засади спілкування з іноземцями.

### ***СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ***

1. *Антипина Г. С.* Теоретико-методологические проблемы исследования малых социальных групп. — Л.: Наука, 1988.
2. *Бодаев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. — М.: Наука, 1982.
3. *Будно М. Е.* О характере людей. — М.: ПРИОР, 1998.
4. *Васильева-Гангус Л. П.* Азбука ввічливості. — К.: Рад. шк., 1989.
5. *Ваш зарубешний партнер.* Переписка, документація, контракти. — М.: Економика, 1992.
6. *Деловой этикет / И. Афанасьев (авт.-сост).* — К.: Альтер Пресс, 1998.
7. *Джеймс Дж.* Эффективный самомаркетинг. Искусство создания положительного образа. — М.: Филинь, 1998.

8. *Дзюбенко О. Г., Присяжный Т. В.* Культура дискуссии. — К.: Лыбидь, 1990.
9. *Донченко Е. А., Титаренко Т. М.* Личность: конфликт, гармония. — К.: Политиздат Украины, 1989.
10. *Дороніна М. С.* Культура спілкування ділових людей. — К.: KM Academia, 1997.
11. *Дунцова К. Г., Станкович Г. П.* Этикет за столом. — М.: Экономика, 1990.
12. *Еропкин А. М.* Организационное поведение. — М.: Экономика, 1998.
13. *Задорожній Е. М., Задорожній С. Є.* Работа секретаря-референта в іноземних і спільних фірмах. — К.: Ексоб, 1994.
14. *Здравомыслов А. Г.* Социология конфликта. — М.: Аспект Пресс, 1996.
15. *Иванов Б. Г.* История этики древнего мира. — Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1980.
16. *Карнеги Д.* Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. — М.: Наука, 1989.
17. *Кон И. С.* Открытие “Я”. — М.: Политиздат, 1978.
18. *Костюк Г. С.* Навчально-виховний процес і психічний розвиток особистості / За ред. Л. М. Проколієнко. — К.: Рад. шк., 1980.
19. *Кропоткин П. А.* Этика. — М.: Политиздат, 1991.
20. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.
21. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение. — Ростов н/Д: Изд-во Ростов. ун-та, 1986.
22. *Лебон Густав.* Психология народов и масс. — СПб.: Манет, 1996.
23. *Леонтьев А. А.* Лекции как общение. — М.: Наука, 1974.
24. *Лозниця В. С.* Психология менеджменту: Навч. посіб. — К.: Ексоб, 1997.
25. *Лоуренс Первин, Оливер Джон.* Психология личности: Теория и исследования. — М.: Аспект Пресс, 2000.
26. *Малахов В. А.* Этика: Курс лекцій. — К.: Либідь, 1996.
27. *Мастенбрук Вильям.* Переговоры. — Калуга: Калуж. ин-т социологии, 1993.
28. *Мертон Р.* Социальная теория и социальная структура. — К.: Абрис, 1996.
29. *Михальская А. К.* Русский Сократ: Лекции по сравнительно-исторической риторике. — М.: Academia, 1996.

30. *Московичи С.* Век толпы. Исторический трактат по психологии масс. — М.: Центр психологии и психотерапии, 1996.
31. *Мур Дж.* Принципы этики: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1984.
32. *Обозов Н. Н., Щёкин Г. В.* Психология работы с людьми. — 5-е изд., стереотип. — К.: МАУП, 1999.
33. *Основы психологических знаний: Учеб. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щёкин.* — К.: МАУП, 1996.
34. *Основы психофизиологии: Учебник / Под. ред. Ю. И. Александрова.* — М.: ИНФРА-М, 1997.
35. *Оссовская М.* Рыцарь и буржуа: Исследования по истории морали. — М.: Прогресс, 1987.
36. *Палеха Ю. І., Водерацький Ю. В.* Етика ділових стосунків. — К.: УФІМБ, 1999.
37. *Палеха Ю. І., Кудін В. О.* Культура управління та підприємництва. — К.: МАУП, 1998.
38. *Пиз А.* Язык телодвижений. — Новгород, 1992.
39. *Плотников А. В.* Деловая переписка с зарубежными партнерами. — М.: Мира, 1992.
40. *Поль Сопер.* Основы искусства речи. Книга о науке убеждать. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.
41. *Поуст Е.* Американский этикет: Пер. с англ. — К.: МП “Юнівес”, 1991.
42. *Размышления и афоризмы французских моралистов XVI–XVIII веков.* — Л.: Худож. лит., 1987.
43. *Речевое воздействие. Проблемы прикладной психолингвистики / Под ред. А. А. Леонтьева.* — М.: Наука, 1972.
44. *Свенцицкая И. С.* Раннее христианство: страницы истории. — М.: Политиздат, 1988.
45. *Словарь по этике / Под ред. И. С. Кона.* — М.: Политиздат, 1989.
46. *Смолка К.* Правила хорошего тона: Пер. с нем. — М.: Прогресс, 1980.
47. *Сорокин П. А.* Человек. Цивилизация. Общество. — М.: Прогресс, 1992.
48. *Сорокин Ю. А.* Этническая конфликтология. — Самара: Рус. лицей, 1994.
49. *Томан І.* Мистецтво говорити: Пер. з чеськ. — К.: Вища шк., 1986.
50. *Україна.* Соціальна сфера у перехідний період. — К.: Основи, 1994.
51. *Федоренко Е. Г.* Профессиональная этика. — К.: Вища шк., 1983.

52. Фишер Р., Юри У. Путь к согласованию или переговоры без поражения / Отв. ред. В. А. Кременюк. — М.: Наука, 1980.
53. Формановская Н. И. Вы сказали: “Здравствуйте!” (Речевой этикет в нашем общении). — М.: Знание, 1987.
54. Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. произведений. — М.: Просвещение, 1990.
55. Фромм Э. Психоанализ и этика. — М.: Наука, 1998.
56. Фромм Э. Иметь или быть? — М. Прогресс, 1986.
57. Чайка Г. Л., Чмут Т. К. Культура общения. — К.: Знание, 1991.
58. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения. — К.: Основы, 1995.
59. Щёкин Г. В. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению: Монография. — К.: МАУП, 1995.
60. Щёкин Г. В. Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента: Науч.-практ. пособие. — К.: МАУП, 1999.
61. Юри Уильям. Преодолевая “нет” или переговоры с трудными людьми. — М.: Наука, 1993.
62. Юсупов И. М. Психология взаимопонимания. — Казань, 1995.
63. Язык и моделирование социального взаимодействия. — М.: Прогресс, 1987.
64. Якокка Ли. Карьера менеджера: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990.

## ***ЗМІСТ***

Пояснювальна записка .....	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Етика ділового спілкування” .....	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Етика ділового спілкування” .....	5
Вказівки до виконання контрольної роботи .....	9
Теми контрольних робіт .....	10
Контрольні питання .....	11
Список рекомендованої літератури .....	12

Відповідальний за випуск  
Редактор  
Комп’ютерне верстання

*Н. В. Медведєва*  
*Т. М. Тележенко*  
*Т. Г. Замура*

**МАУП**

Зам. № ВКЦ-1666

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