

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

з дисципліни

**“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”
(для бакалаврів, спеціалістів)**

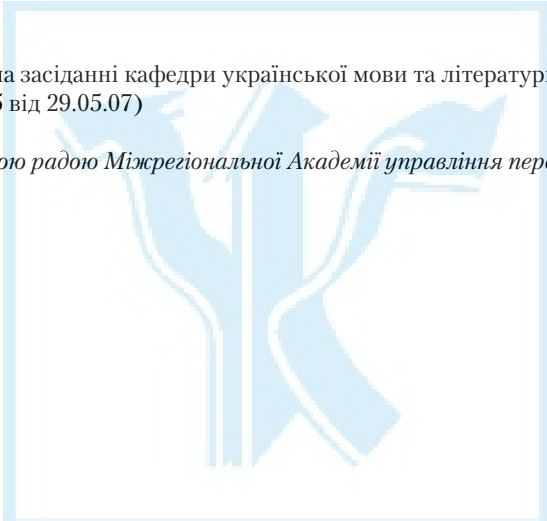
МАУП

Київ 2008

Підготовлено професором кафедри української мови та літератури
С. П. Касьяновою

Затверджено на засіданні кафедри української мови та літератури
(протокол № 5 від 29.05.07)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Касьянова С. П. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Етика ділового спілкування” (для бакалаврів, спеціалістів). — К.: МАУП, 2008. — 30 с.

Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Етика ділового спілкування” містять пояснювальну записку, тематичний план організації роботи за модулями, зміст виконання самостійної роботи з дисципліни, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2008

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Знання з етики ділового спілкування є важливою складовою умінь та навичок студентів. У сучасному професійному житті дотримання норм і правил спілкування безпосередньо впливає на результати професійної діяльності. Будь-які види взаємостосунків з потенційними споживачами, партнерами, організаціями та установами є діловим спілкуванням. Метою ділового спілкування є досягнення результату у спільній діяльності. Тому рівень підготовленості фахівця, його загальної культури спілкування, вміння швидко і, по можливості, безпомилково орієнтуватися в ситуації, що склалася, повинні відповідати певним критеріям. Найважливішою ознакою фахівця високого рівня є здатність самостійно приймати рішення, тобто користуватися знаннями, які сам набув.

Втілюючись у правила поведінки, які передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з врахуванням постійних змін у суспільних процесах. Тому предметом цієї програми є моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку.

Після вивчення дисципліни “Етика ділового спілкування” студент повинен:

- знати теоретичні положення про основні явища й поняття етики ділового спілкування;
- вміти практично застосовувати елементи ділової комунікації.

Засвоєння програмного матеріалу з дисципліни потребує від студента не лише участі у різних формах аудиторної роботи під керівництвом викладача, а й самостійного опрацювання. Зокрема, в аудиторії студент повинен брати участь у практичних заняттях, навчальних переговорах, ділових іграх, дискусіях. Під час самостійного опрацювання матеріалу студент повинен укласти конспективні записи з кожної теми, беручи до уваги перелік вказаної літератури з основного та додаткового списків. Конспект має містити інформацію про визначення термінів, понять, розвиток явищ, висловлювання науковців з врахуванням специфіки конкретної теми. Компонент самостійної роботи полягає у прагненні до повного вираження власної думки з кожного конкретного питання.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
	<p>Змістовий модуль I. Феномен ділового спілкування</p> <p>1 Спілкування як основа людської життєдіяльності</p> <p>2 Відображення ролі моральних норм і принципів у пам'ятках історії та культури</p> <p>3 Структура ділового спілкування</p> <p>4 Функції ділового спілкування</p> <p>5 Види і рівні ділового спілкування</p>
	<p>Змістовий модуль II. Види, способи, форми ділового спілкування</p> <p>6 Взаєморозуміння та його рівні, бар'єри на шляху до взаєморозуміння</p> <p>7 Способи, моделі, стилі ділового спілкування</p> <p>8 Маніпулювання, конкуренція, співробітництво як рівні спілкування</p> <p>9 Вербальна і невербальна комунікація та етикет ділового спілкування</p> <p>10 Службовий етикет і його правила</p> <p>11 Система норм і правил поведінки керівника</p> <p>12 Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування</p> <p>13 Особливості колективного обговорення питань</p> <p>14 Засоби спілкування з аудиторією</p> <p>15 Етика усного та письмового ділового спілкування з іноземцями</p>
Разом годин:	108

ЗМІСТ ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
з дисципліни
“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

Вхідний контроль

Написання письмової роботи

Роль етики і моралі у процесі формування професійних умінь та навичок.

Змістовий модуль I. Феномен ділового спілкування

Тема 1. Спілкування як основа людської життєдіяльності

Аудиторна самостійна робота

Семинарське заняття

1. Предмет етики ділового спілкування.
2. Основні етапи та напрями розвитку етики.
3. Поняття про моральну норму.
4. Ділова етика, її характерні риси.
5. Мета ділового спілкування та засоби її досягнення.
6. Зміни в суспільних відносинах і розвиток ділової комунікації.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

1. Підготуйтеся до ситуаційної вправи.

Двоє студентів отримали завдання скласти список студентів своєї групи із зазначенням здібностей до занять у спортивних секціях. Складіть перелік запитань, які будуть використовуватися.

2. Підготуйтеся до аналізу виробничої ситуації.

Співробітник отримав завдання звернутися до новоствореного підрозділу зі збуту продукції, щоб одержати інформацію про графік відвантаження продукції. Складіть перелік питань для спілкування, які передбачатимуть прискорення відвантаження продукції.

3. Підготуйтеся до ділової гри.

Студент отримав завдання від викладача організувати та провести зустріч зі студентами свого курсу з приводу реалізації шестимісячного проекту, у якому братимуть участь десять студентів. Визначіть критерії формування групи, складіть план проведення зустрічі.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Психологічні основи ділового спілкування.

2. Моральне самовизначення особистості у процесі ділового спілкування.
3. Специфіка ділового спілкування у порівнянні з побутовим та інтимним.
4. Переваги та недоліки реалізації кар'єри особистості.
5. Етичні способи оптимізації виробничих відносин.
6. Етичні засоби досягнення мети ділового спілкування.
7. Процес самовдосконалення індивідуального стилю спілкування фахівця.
8. Моральні норми та успішність ділової людини.
9. Ієрархія цінностей ділових відносин у сучасній Україні.
10. Полііндивідуальний підхід до розуміння спілкування.

Література: основна [13; 15; 26; 28];
додаткова [9; 17; 29; 30]

Тема 2. Відображення ролі моральних норм і принципів у пам'ятках історії та культури

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Історія розвитку етичних цінностей і норм, що визначають та регулюють дії людей.
2. Норми спілкування періоду Київської Русі.
3. Характеристика розвитку етичних відносин у XX ст.
4. “Механічна” та органічна солідарність людей. “Організаційна культура” як один з інструментів управління господарством.
5. Розвиток професійної етики в Україні у XX ст.
6. Поняття моральної відповідальності кожного за себе та за інших.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.

1. Абсолютний та відносний характер моральних цінностей.
2. Етичні норми виробничих відносин у сучасній Україні.
3. Професійна етика підприємця.
4. Принципи етичної поведінки студентів вищого навчального закладу.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Вплив культурного середовища на розвиток моральних цінностей особистості.
2. Розвиток етичних норм Е. Фромом.
3. Система етичних поглядів Ф. Ніцше як відображення суперечностей свого часу.
4. Розвиток етичних вчень у творчості Г. Сковороди.
5. Конфуціанська модель етичних норм поведінки.
6. Система норм і правил “організаційної культури”.
7. Розвиток мистецтва спілкування у творчості Ф. Прокоповича.
8. Розвиток морально-етичних норм спілкування у творчості М. Драгоманова.
9. Суть, принципи та завдання гуманістичної етики.
10. Досягнення та недоліки системи поглядів Д. Карнегі про етичні механізми процесу спілкування.

Література: основна [7; 11; 13; 19];
додаткова [8; 16; 21; 22]

Тема 3. Структура ділового спілкування

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Спілкування як специфічна форма активності особистості.
2. Теорії передачі інформації.
3. Комунікативна, перцептивна, інтерактивна сторони спілкування.
4. Суперечності процесу міжлюдського спілкування.
5. Макро-, мезо- і мікрорівень спілкування.
6. Канали зв'язку в процесі спілкування.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.

1. Використання каналів спілкування у процесі виробничої діяльності.
2. Вплив інформаційних технологій на розвиток ділового спілкування.
3. Проблема створення штучного інтелекту.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Переваги і недоліки безпосереднього та опосередкованого спілкування.
2. Характеристика комунікативної сторони процесу спілкування.
3. Психологічна складова суперечності міжлюдського спілкування.
4. Характеристика інтерактивної сторони процесу спілкування.
5. Спілкування як особливий вид діяльності у сучасному світі.
6. Характеристика перцептивної сторони процесу спілкування.
7. Спілкування як одна зі складових виробничої діяльності фахівця.
8. Роль ділового спілкування у процесі досягнення мети особистості.
9. Соціонічні відносини та їх характеристика.
10. Взаємовплив сторін процесу спілкування.

Література: основна [1; 5; 6; 10];
додаткова [18; 23; 29; 31]

Тема 4. Функції ділового спілкування

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Регуляція поведінки суб'єктів у процесі розвитку взаємин.
2. Критерії визначення функцій ділового спілкування.
3. Інформаційно-комунікативний клас функцій спілкування.
4. Використання теорії інформації для описання комунікативної сторони спілкування.
5. Регулятивно-комунікативний клас функцій спілкування. Способи впливу людей один на одного у діловому спілкуванні.
6. Афективно-комунікативні функції спілкування.
7. Природа виникнення емпатії у взаєминах.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Підготуйтеся до ситуаційної вправи.

Студент отримав завдання повідомити про перенесення дати і часу проведення студентського матчу з футболу. Визначіть перелік дій, складіть повідомлення з врахуванням причетності гравців та болівальників до цього заходу.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Особливості розвитку інформації у процесі ділового спілкування.
2. Взаємозв'язок між пізнанням та регуляцією поведінки суб'єктів у процесі ділового спілкування.
3. Вплив етичних норм на організацію спільної виробничої діяльності.
4. Принципи формування та розвитку міжособистісних взаємин.
5. Взаємозв'язок між спілкуванням, пізнанням та діяльністю.
6. Соціально-психологічний аспект виникнення емпатії.
7. Характеристика процесу ділового спілкування з точки зору теорії обміну інформацією.
8. Явище каузальної атрибуції у процесі ділового спілкування.
9. Роль емоційної складової у процесі ділового спілкування.
10. Роль механізмів ідентифікації та рефлексії у процесі ділового спілкування.

Література: основна [6; 9; 14; 16; 21];
додаткова [7; 10; 18; 30]

Тема 5. Види і рівні ділового спілкування

Аудиторна самостійна робота

Семинарське заняття

1. Критерії визначення видів та рівнів ділового спілкування.
2. Соціально-психологічна концепція людини.
3. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування. Спілкування між особистістю та групою.
4. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування.
5. Характеристика культури ділового спілкування. Мовленнєва культура співрозмовників.
6. Функціонально-рольове спілкування як частина професійної культури.
7. Особливості управлінського спілкування по вертикалі.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

1. Підготуйтеся до ділової гри.

Дві групи студентів по 10 осіб отримали завдання підготувати стінгазету про результати заліково-екзаменаційної сесії. Ви — керівник однієї з груп. Складіть план підготовки з врахуванням видів роботи та соціально-психологічної характеристики учасників групи.

2. Підготуйтеся до ситуаційної вправи.

Співробітник організації отримав завдання запросити п'ятьох акціонерів на збори. Охарактеризуйте елементи культури ділового спілкування.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Види спілкування залежно від специфіки суб'єктів.
2. Види спілкування залежно від кількісної характеристики суб'єктів.
3. Види спілкування залежно від цільового спрямування.
4. Характеристика ділового спілкування за концепцією Е. Берна.
5. Мовленнєва культура у діловій сфері.
6. Способи протидії розвитку ділових відносин на маніпулятивному рівні.
7. Складові соціально активної особистості у виробничій сфері.
8. Переваги та недоліки спілкування на ритуальному рівні у банківській сфері.
9. Специфіка неформального спілкування у виробничому колективі.
10. Психологічні механізми сприйняття у діалогічному та монологічному спілкуванні.

Література: основна [1; 2; 6; 28];
додаткова [9; 11; 13; 23]

Рубіжний (модульний) контроль знань студентів

Змістовий модуль I. Феномен ділового спілкування

Завдання

1. Роль етики ділового спілкування у сучасних виробничих відносинах.

2. Наведіть та охарактеризуйте приклади, що ілюструють функції ділового спілкування.
3. Виконайте конкретну ситуаційну вправу.

Змістовий модуль II. Види, способи, форми ділового спілкування

Тема 6. Взаєморозуміння та його рівні, бар'єри на шляху до взаєморозуміння

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Поняття про взаємодію між співрозмовниками.
2. Характеристика людей за напрямом пізнавальної діяльності.
3. Вплив етичних норм і правил на досягнення взаєморозуміння.
4. Влада як можливість впливу однієї людини на іншу.
5. Три рівні взаєморозуміння: згода, осмислення, співпереживання.
6. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
7. Способи подолання бар'єрів на шляху до взаєморозуміння.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

1. Підготуйтеся до виконання ситуативної вправи.

Працівник отримав завдання приєднатися до обговорення питання зі сфери своєї компетенції з незнайомими співробітниками. Охарактеризуйте процес формування взаємодії.

2. Підготуйтеся до виконання ситуативної вправи.

Співробітник отримав підтримку щодо реалізації власної ідеї, яка потребує роботи групи людей. Охарактеризуйте засоби формування групи для досягнення взаємодії та взаєморозуміння.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Соціально-психологічні якості лідера та процес реалізації професійного росту підлеглого.
2. Емоційні бар'єри у діловому спілкуванні, їх причини та способи подолання.
3. Інтелектуальні бар'єри у діловому спілкуванні, їх причини та процес подолання.

4. Соціальні бар'єри у діловому спілкуванні, їх причини та процес подолання.
5. Мотиваційний, змістовний та операційний компоненти готовності співробітника до спільної діяльності.
6. Мовленнєва культура спілкування керівника з підлеглим.
7. Осмислення як рівень взаєморозуміння.
8. Моральні норми та психологічні правила досягнення повного взаєморозуміння у діловому спілкуванні.
9. Роль механізму ідентифікації у процесі формування виробничих відносин у колективі.
10. Роль механізму рефлексії у процесі прийняття рішення керівником.

Література: основна [5; 6; 10; 16];
додаткова [1; 7; 10; 25]

Тема 7. Способи, моделі, стилі ділового спілкування

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Характеристика людей за причинами і способами прийняття рішень.
2. Способи впливу на людей під час спілкування: переконання, навіювання, психічне зараження, наслідування.
3. Маніпулювання та актуалізація як механізми спілкування.
4. Запобіглива, звинувачувальна, розважлива, віддалена, врівноважена моделі спілкування.
5. Авторитарний, демократичний, ліберальний стилі спілкування.
6. Стратегії й тактики спілкування.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

1. Підготуйтеся до аналізу виробничої ситуації.

Підприємство одержало від виробника комплектуючі деталі іншої марки як зазначено у супровідних документах. Співробітнику доручено з'ясувати їх вартість та доповісти про можливість повернення чи використання цих деталей. Охарактеризуйте найбільш ефективну модель спілкування у цій ситуації.

2. Підготуйтеся до аналізу ситуативної справи.

Співробітнику підприємства зв'язку доручено повідомити клієнту про можливість надання нової послуги. Складіть план розмови по телефону, використовуючи переконання як спосіб впливу.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Зв'язок між раціональною та емоційною складовою у процесі реалізації переконання.
2. Роль мотиваційного компонента у виробленні стратегії ділового спілкування.
3. Роль демократичного стилю лідерства у процесі оптимізації ділових стосунків.
4. Роль методів візуальної психодіагностики у процесі ділового спілкування.
5. Соціонічні типи співрозмовників та їх взаємодія.
6. Використання механізму актуалізації у процесі ділового спілкування.
7. Види аргументів та їх використання у процесі переконання.
8. Використання риторичних прийомів та фігур у процесі переконання.
9. Роль способів психологічного впливу на людей у процесі оптимізації виробничої діяльності.
10. Поєднання діалогічної та монологічної форм у професійній діяльності.

Література: основна [4; 8; 13; 18];
додаткова [9; 11; 18; 30]

Тема 8. Маніпулювання, конкуренція, співробітництво як рівні спілкування.

Аудиторна самостійна робота

Семинарське заняття

1. Залежність характеру поведінки людини від рівня задоволення власних потреб.
2. Типи маніпуляторів (за Е. Шостромом).
3. Технології маніпуляції суспільною думкою.
4. Способи протидії маніпуляції.
5. Співробітництво – вищий рівень ділового спілкування.
6. Організація діяльності колективу в конкурентному середовищі.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

1. Підготуйтеся до виконання ситуативної вправи.
Співробітник отримав завдання, виконання якого у повному обсязі потребує опрацювання додаткової інформації. Співробітник

вирішив не опрацьовувати додаткову інформацію. Охарактеризуйте тип маніпулятора і результат його виробничої діяльності.

2. Підготуйтеся до аналізу виробничої ситуації.

Підприємство почало підготовку до планового ремонту, повідомивши заздалегідь своїх партнерів про тимчасове зниження потужності. Охарактеризуйте рівень ділового спілкування.

3. Підготуйтеся до виконання ситуативної вправи.

Під час наради співробітник бере активну участь у обговоренні питання, вдаючись до техніки “обов’язків та очікувань”. Охарактеризуйте тип маніпулятора та вплив такої поведінки на виробничі відносини.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Вплив конкурентного середовища на результати діяльності підприємства.
2. Вплив маніпулювання на рівень моральної культури особистості.
3. Дотримання морально-етичних норм як складова розвитку співробітництва у діловому спілкуванні.
4. Конфлікти в ділових і службових відносинах. Способи їх розв’язання.
5. Ефективність ділових відносин. Коефіцієнт ризику.
6. Психологічна природа етичного та маніпулятивного.
7. Організаційні та деструктивні форми виробничої культури.
8. Середовище ризику і постійного прийняття рішень та етичні механізми ділового спілкування.
9. Роль зворотного зв’язку у спілкуванні у процесі реалізації стратегії співробітництва.
10. Організація діяльності колективу підприємства як національна стратегія.

Література: основна [2; 15; 17; 18];
додаткова [5; 23; 30]

Тема 9. Вербальна і невербальна комунікація та етикет ділового спілкування

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Поняття про вербальні засоби комунікації.

2. Мова як знакова система та спосіб передачі інформації.
3. Культура усного мовлення та культура слухання.
4. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
5. Характеристика засобів невербальної комунікації.
6. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.
7. Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.

1. Співвідношення у використанні вербальних та невербальних засобів спілкування.
2. Зв'язок між рівнем культури особистості та використанням вербальних і невербальних засобів спілкування.
3. Аспекти експресивної поведінки та ефективність ділового спілкування.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Особливості невербальної поведінки під час проведення переговорів.
2. Психологічні механізми культури слухання у процесі досягнення взаєморозуміння.
3. Роль української мови та культури у процесі формування ділових відносин.
4. Переваги письмового спілкування та види ділового листування.
5. Логіко-психологічні правила правильного сприйняття адресатом письмового повідомлення?
6. Техніка спростування і сприйняття доказів у усному діловому спілкуванні.
7. Способи зняття психологічних бар'єрів в усному спілкуванні.
8. Методи володіння увагою співрозмовника за допомогою невербальних засобів спілкування.
9. Екстралінгвістична система знаків та імідж ділової людини.
10. Переваги та недоліки використання прес-конференцій, брифінгів, прес-релізів, інтерв'ю, рекламних та інформаційних листів, об'яв у процесі організації зв'язків організації з громадськістю.

Література: основна [1; 7; 16; 19];
додаткова [19; 25; 31]

Тема 10. Службовий етикет і його правила

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Роль моральної культури у дотриманні правил етикету.
2. Універсальний характер етикету.
3. Етикет національних символів України.
4. Етичні норми і правила етикету у виробничих відносинах.
5. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.
6. Використання елементів та атрибутів етикету: візитних карток, сувенірів та подарунків, вручення квітів, порядок знайомств, етикет за столом, одяг ділової людини.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

- I. Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.
 1. Службовий етикет як складова корпоративної культури.
 2. Використання атрибутів службового етикету.
- II. 1. Підготуйтеся до виконання ситуаційної вправи.

Співробітник отримав повідомлення, яке необхідно терміново передати керівнику організації, який у цей час проводить нараду в іншому приміщенні. Охарактеризуйте дії співробітника з врахуванням дотримання ним правил службового етикету.

2. Підготуйтеся до виконання ситуаційної вправи.

Співробітник знайшов помилки у документі, підготовленому колегою. Охарактеризуйте дії співробітника з врахуванням ним правил службового етикету.

- III. Підготуйтеся до аналізу виробничої ситуації.

1. Складіть перелік документів для формування інформаційного пакету про підприємство з виробництва меблів для встановлення і закріплення комерційних зв'язків.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Роль національних цінностей у процесі формування корпоративної культури українського підприємства.
2. Особливості підготовки та проведення презентації.
3. Психологічні та моральні особливості спілкування під час офіційних прийомів.
4. Використання правил міжнародного етикету у процесі налагодження ділових відносин.

5. Культура поведінки та мовленнєвий етикет співробітника банківської установи в Україні.
6. Соціально значуща поведінка і етикет службовця.
7. Вплив розвитку інформаційних технологій на дотримання правил етики та етикету у стосунках з клієнтом.
8. Використання норм етики та етикету у процесі формування маркетингової культури.
9. Співвіднесення цілей компанії зі звичайною поведінкою людей і правила етикету в Україні.
10. Використання норм етики та етикету у специфічних галузевих культурах українського підприємництва.

Література: основна [7; 20; 22; 24];
додаткова [4; 6; 29; 31]

Тема 11. Система норм і правил поведінки керівника

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Етичні критерії спілкування керівника з підлеглими.
2. Морально-психологічний портрет українського керівника.
3. Дотримання керівником принципів соціальної відповідальності та справедливості.
4. Комунікативні складові оптимізації службових відносин. Конфлікти і способи їх розв'язання.
5. Участь керівника у формуванні корпоративної культури.
6. Формально-рольове та неформальне спілкування керівника з підлеглим.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

I. Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.

1. Система норм і правил поведінки лідера колективу.
2. Складові іміджу керівника українського підприємства.

II. 1. Підготуйтеся до виконання ситуаційної вправи.

Керівник помітив неточність у документі, підготовленому підлеглим. Охарактеризуйте дії керівника з врахуванням ним норм спілкування з підлеглим.

2. Підготуйтеся до виконання ситуаційної вправи.

Керівник викликав підлеглиго для обговорення виробничого питання. На початку розмови з підлеглим до кабінету ввійшов керівник

іншого підрозділу. Охарактеризуйте дії керівника, який запросив підлеглого.

3. Підготуйтеся до виконання ситуаційної вправи.

Керівник запросив підлеглого, який старший за віком, для обговорення виробничого питання. Охарактеризуйте дії керівника з врахуванням дотримання норм спілкування з підлеглим.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Структура корпоративної культури банківської установи.
2. Особливості управлінського спілкування по вертикалі.
3. Чинники, що впливають на імідж керівника підприємства.
4. Критерії спілкування керівника з підлеглим в умовах розвитку інноваційної культури маркетингу.
5. Функції керівника у дотриманні принципів корпоративної соціальної відповідальності.
6. Способи і причини прийняття рішень керівником та етика стосунків з підлеглими.
7. Способи подолання емоційних, інтелектуальних та соціальних бар'єрів у спілкуванні керівника з підлеглим.
8. Взаємозв'язок між іміджем керівника та іміджем організації.
9. Врахування керівником типів поведінки людини у кризових ситуаціях під час формування виробничих відносин.
10. Складові діагностики керівником ділового спілкування всередині організації.

Література: основна [4; 7; 9; 12; 14];
додаткова [7; 11; 13; 33]

Тема 12. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Моральна та психологічна характеристика індивідуальної бесіди.
2. Особливості ділових, глибинно-особистісних та ритуальних бесід.
3. Етапи підготовки та проведення індивідуальної бесіди.
4. Дедуктивний та індуктивний спосіб викладу позиції співрозмовникові.

5. Види запитань під час проведення бесіди: відкриті, закриті, подвійні, риторичні.
6. Особливості проведення бесід з клієнтами.
7. Загальні правила ділового спілкування телефоном.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

I. Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.

1. Види психологічного впливу під час індивідуальної бесіди.
2. Причини успіху та невдачі під час індивідуальної бесіди.

II. Підготуйтеся до презентації теми курсової роботи за технікою Mind Mapping.

Mind Mapping є однією з сучасних технік роботи, управління і навчання. Цей метод був опрацьований у 1972 році британським вченим Тоні Бузаном (Tony Buzan). Mind Mapping полягає у створенні так званих мап роздуму. У центрі такої мапи розміщено головну концепцію чи головний малюнок або тезу. Від того головного малюнка відходять галузі, які представляють (найчастіше за допомогою слів-ключів) більш детальні концепції. Мапи думки можна збагатити малюнками, кольорами, а також власними кодами, щоб стали цікавішими та оригінальнішими. Ця техніка відображає природні розумові процеси. Вона опирається на теорію професора Роджера Спірі (Roger Sperry), який 1981 року одержав Нобелівську премію за досягнення у дослідженні спеціалізації півкуль мозку.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Ділова бесіда – це осмислений обмін думками й інформацією.
2. Роль індивідуальної форми у процесі контролю діяльності організації.
3. Підготовка сторін до індивідуальної бесіди як складова ділового спілкування.
4. Етичні норми проведення індивідуальної бесіди.
5. Переваги та недоліки індуктивного методу викладу інформації під час індивідуальної бесіди.
6. Світоглядний та соціальний рівень вияву цінностей співрозмовника під час індивідуальної ділової бесіди.
7. Гедоністична концепція та конформістська модель поведінки під час індивідуальної ділової бесіди.

8. Переваги та недоліки дедуктивного методу викладу інформації під час індивідуальної бесіди.
9. Особливості використання діалогу та монологу під час проведення індивідуальної бесіди.
10. Роль моральної та психологічної культури у проведенні результативної індивідуальної бесіди з клієнтом.

Література: основна [1; 6; 10; 18];
додаткова [1; 8; 20; 30; 31]

Тема 13. Особливості колективного обговорення питань

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Характеристика змістових та структурних ознак форм колективного обговорення проблем: наради, зборів, конференції, круглого столу, мітингу, переговорів, дискусії.
2. “Мозкова атака”, ділові та рольові ігри як форми активного навчання.
3. Етапи підготовки та проведення ділової зустрічі.
4. Стратегії ведення переговорів.
5. Етапи підготовки та проведення зборів.
6. Правила організації дискусії.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

I. Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.

1. Результативність форм колективного обговорення питань для молодіжного середовища.

II. Підготуйте інформаційний пакет для проведення “мозкової атаки”.

Пакет для проведення “мозкової атаки” повинен включати опис виробничої ситуації проблемного характеру, склад учасників з вказівкою їхнього рівня компетенції та причетності до цієї ситуації, зазначення часу обговорення виробничої ситуації, підготовку приміщення до проведення “мозкової атаки”. Охарактеризуйте Вашу власну роль у проведенні “мозкової атаки”.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Види перешкод, які ускладнюють досягнення згоди, та їх подолання під час колективного обговорення питань.
2. Особливості організації та проведення конференції.

3. Переваги та недоліки крайнього протистояння позицій сторін переговорів.
4. Види зборів й особливості їх організації та проведення.
5. Залежність результатів дискусії від процесу її проведення.
6. Переваги та недоліки Гарвардської стратегії ведення переговорів.
7. Роль стратегії й тактики у процесі підготовки і ведення переговорів.
8. Використання ділової гри як форми підвищення кваліфікації співробітників.
9. Етичні норми та правила ведення переговорів.
10. Використання методів та прийомів красномовства під час проведення переговорів.

Література: основна [17; 22; 28];
додаткова [12; 16; 31]

Тема 14. Засоби спілкування з аудиторією

Аудиторна самостійна робота

Семинарське заняття

1. Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії.
2. Аналіз аудиторії. Психологія групи та натовпу.
3. Правила підготовки та проведення прес-конференцій, брифінгів, громадських заходів.
4. Використання вербальних та невербальних засобів спілкування з аудиторією.
5. Ораторське мистецтво промовця та його особливості.
6. Жанри красномовства та риторичні фігури.
7. Дискусійний характер спілкування в аудиторії та рівень його моральності.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

I. Підготуйтеся до участі у проведенні круглого столу на кожну з тем.

1. Вплив іміджу оратора на результативність виступу.
2. Способи психологічного впливу на аудиторію під час публічного виступу.

II. Складіть план виступу на тему виконаної курсової роботи.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Дослідження психології групи та натовпу у працях С. Московічі.
2. Етапи підготовки промови та її виголошення.
3. Техніка фізичної підготовки оратора.
4. Види і характеристика завдань, які необхідно досягти у спілкуванні з аудиторією.
5. Етичні та психологічні правила спілкування промовця з аудиторією.
6. Роль засобів вербальної та невербальної комунікації у процесі досягнення взаєморозуміння з аудиторією.
7. Специфіка розвитку емоційного, інтелектуального та інформаційного контактів з аудиторією.
8. Соціально-психологічні та індивідуально-психологічні якості промовця.
9. Складові мовленнєвої майстерності промовця.
10. Моральні та етичні основи дискусійного спілкування з аудиторією.

Література: основна [6; 18; 22];
додаткова [10; 11; 16; 23]

Тема 15. Етика усного та письмового ділового спілкування з іноземцями

Аудиторна самостійна робота

Семінарське заняття

1. Національні та культурні особливості ділового спілкування у різних країнах.
2. Етичні засади спілкування з іноземцями.
3. Етика усного ділового спілкування з іноземцями.
4. Особливості письмового ділового спілкування з іноземцями.
5. Правила ділового протоколу.
6. Особливості поведінки в різних країнах.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Підготуйтеся до участі у дискусії на кожному з тем.

1. Роль морально-етичних цінностей українців у процесі ділового спілкування з представниками інших культур.

2. Традиції української культури та їх роль у розвитку ділового спілкування із зарубіжними партнерами.

Творча наукова робота

Теми рефератів

1. Особливості стилю поведінки, яка базується “на положенні” та “на інтересі”, під час переговорів.
2. Національні особливості ділового етикету в країнах — членах Європейського Союзу.
3. Особливості комунікаційного процесу, який базується “на змісті” та “на контексті”, під час переговорів.
4. Використання методів візуальної психодіагностики під час проведення переговорів з представниками різних культур.
5. Переваги та недоліки письмової форми спілкування із зарубіжними партнерами.
6. Використання положень дипломатичного протоколу у налагодженні та розвитку зовнішньоекономічних відносин.
7. Використання методів соціоаналізу у підготовці та проведенні переговорів із зарубіжними партнерами.
8. Ахимса — найважливіший принцип індо-буддійської етики.
9. Основні положення мусульманської етичної системи.
10. Діалог культур у процесі ділового спілкування як взаємодія етичних систем.

Література: основна [10; 20; 28];
додаткова [2; 3; 33]

Рубіжний (модульний) контроль знань студентів

Змістовий модуль III. Види, способи, форми ділового спілкування

Завдання

1. Підготувати інформаційний пакет для проведення круглого столу.
2. Підготувати інформаційний пакет для презентації.
3. Виконати тестове завдання.

Підсумковий контроль знань студентів

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Критерії визначення видів ділового спілкування.
2. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.
3. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
4. Переваги та недоліки демократичного стилю лідерства.
5. “Мозковий штурм” як форма спілкування та вирішення виробничих проблем.
6. Взаємозв’язок між спілкуванням і діяльністю людей.
7. Завдання ділового спілкування.
8. Охарактеризувати авторитарний стиль лідерства.
9. Характеристика культури ділового спілкування.
10. Навести і проаналізувати приклад культури спілкування з історичного минулого України.
11. Основні періоди розвитку етичних учень у Європі.
12. Норми міжлюдського спілкування періоду Київської Русі.
13. Основні поняття школи “людських відносин”.
14. “Організаційна культура” як інструмент управління підприємством.
15. Категорія моралі як виду суспільних відносин.
16. Взаємозв’язок між моральними цінностями і ставленням людини до громадянського обов’язку.
17. Вплив моральних норм на ділове спілкування.
18. Взаємозв’язок між принципами моралі та успішною економічною діяльністю.
19. Основні поняття етики соціального характеру (Е.Фромм).
20. Суть конфлікту між гуманістичною і авторитарною совістю.
21. Розкрити три сторони спілкування.
22. Функції спілкування.
23. Охарактеризувати ліберальний стиль лідерства.
24. Вплив обміну інформацією на поведінку людини.
25. Значення міжособистісної взаємодії для організації спільної діяльності.
26. Роль сприймання і розуміння співрозмовників у процесі ділового спілкування.
27. Прояв емпатії у взаєминах і культура спілкування.
28. Способи впливу суб’єктів один на одного у діловому спілкуванні.
29. Особливості спілкування між особистістю і групою.
30. Види ділового спілкування.

31. Роль індивідуальних рис характеру людини у процесі ділового спілкування.
32. Специфіка функціонально-рольового спілкування.
33. Особливості діалогічного і монологічного спілкування при формуванні виробничих стосунків.
34. Вплив способів і засобів спілкування на досягнення мети.
35. Концепція рівнів спілкування за Е. Берном.
36. Маніпулювання емоціями, поведінкою та успішні виробничі стосунки.
37. Вплив етичних норм і правил на встановлення взаємодії між співрозмовниками.
38. Поведінка окремого індивіда в контексті кодексу поведінки на підприємстві.
39. Рівні взаєморозуміння між співрозмовниками.
40. Види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння.
41. Моральна та психологічна культура ділового спілкування.
42. Емоційні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
43. Інтелектуальні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
44. Соціальні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
45. Етикет як сукупність правил поведінки.
46. Норми і правила службового етикету.
47. Організація морально-психологічної атмосфери в колективі у контексті правил поведінки службовців.
48. Етичні норми поведінки керівника.
49. Охарактеризувати особливості професійної риторики.
50. Стратегії і тактики ділового спілкування.
51. Взаємозв'язок між стилями лідерства і стилями ділового спілкування.
52. Особливості використання вербальних засобів спілкування.
53. Вплив невербальних засобів спілкування на ділові стосунки.
54. Індивідуальна бесіда як одна з форм ділового спілкування.
55. Форми колективного обговорення питань.
56. Діалог культур як взаємодія етичних систем.
57. Стратегії ведення переговорів.
58. Психологічні та етичні основи ділового спілкування в аудиторії.
59. Етичні засади спілкування з іноземцями.
60. Найтиповіші помилки у процесі формування корпоративної культури підприємства.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Блощинська В. А.* Практикум з етики: Навч. посіб. — Івано-Франківськ: ІМЕ, 2001.
2. *Васильєва-Гангус Л. П.* Азбука ввічливості. — К.: Рад. шк., 1989.
3. *Галушко В. П.* Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посіб. — Вінниця: Нова кн., 2002.
4. *Гребеньков Г. В.* Юридична етика: Навч. посіб / Г. В. Гребеньков, Д. П. Фіолевський. — К.: Алерта, 2004.
5. *Дороніна М. С.* Культура спілкування ділових людей. — К.: КМ Academia, 1997.
6. *Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осетинська.* — 2-ге вид., стереотип. — К.: МАУП, 2003.
7. *Зусін В. Я.* Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., переробл. і допов. — К.: ЦНЛ, 2005.
8. *Кодекс етики та збірник стандартів професійної діяльності.* — Підручник. — К.: Київ. ін-т інвестиц. менеджменту, 1996.
9. *Короткін В. Г.* Трудове право: прийняття на роботу і звільнення: Навч.-метод. розробка. — 2-ге вид., переробл. — К., 2000.
10. *Кубрак О. В.* Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посіб. — Суми; К.: ВТД Ун-т кн., 2005.
11. *Лозниця В. С.* Психологія менеджменту: Навч. посіб. — К.: Ексоб, 1997.
12. *Лозовой В. О.* Професійна етика юриста / В. О. Лозовой, О. В. Петришин. — Харків: Право, 2004.
13. *Малахов В. А.* Етика спілкування: Навч. посіб. — К.: Либідь, 2006.
14. *Мурашко М. І.* Довідник для підприємців, роботодавців та працівників відділів кадрів підприємств, установ і організацій. Практичні питання реалізації положень законодавчих та нормативних актів, що пов'язані з трудовим законодавством. — К., 1995.
15. *Обозов Н. Н., Щёкин Г. В.* Психология работы с людьми. — 5-е изд., стер. — К.: МАУП, 1999.
16. *Палеха Ю. І.* Ділова етика. — К., 2002.
17. *Палеха Ю. І.* Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культура. — К., 2000.

18. *Палеха Ю. І., Водерацький Ю. В.* Етика ділових стосунків. — К.: УФІМБ, 1999.
19. *Палеха Ю. І., Кудін В. О.* Культура управління та підприємництва. — К.: МАУП, 1998.
20. *Поуст Е.* Американський етикет: Пер. з англ. — К.: МП “Юнівес”, 1991.
21. *Прибутько П. С.* Етика: Посібник / П. С. Прибутько, Л. М. Дубчак. — К.: Паливода А. В., 2006.
22. *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., переробл. і допов. — К.: Знання, 2006.
23. *Статінова Н. П.* Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. — К.: КНТЕУ, 2001.
24. *Стоян Т. А.* Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004.
25. *Тофтул М. П.* Етика: Навч. посіб. — К.: Академія, 2005.
26. *Україна.* Соціальна сфера у перехідний період. — К.: Основи, 1994.
27. *Шеломенцев В. М.* Етикет і сучасна культура спілкування. — 2-ге вид. — К.: Лібра, 2003.
28. *Щекин Г. В.* Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента: Науч.-практ. пособие. — К.: МАУП, 1999.

Додаткова

1. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: Пер. с англ. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 1988.
2. *Ваш зарубежный партнер.* Переписка, документация, контракты. — М.: Экономика, 1992.
3. *Деловая переписка и контракты:* Рус.-англ. справ. по ведению деловой переписки и составлению контракта. — М., 1994.
4. *Деловой этикет / И. Афанасьев (авт.-сост).* — К.: Альтерпресс, 1998.
5. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции. Феномены, механизмы, защита. — М.: Че Ро; Изд-во МГУ, 1996.
6. *Дунцова К. Г., Станкович Г. П.* Этикет за столом. — М.: Экономика, 1990.
7. *Еропкин А. М.* Организационное поведение. — М.: Экономика, 1998.
8. *Иванов Б. Г.* История этики древнего мира. — Л.: Изд-во Ленинград. ун-та, 1980.

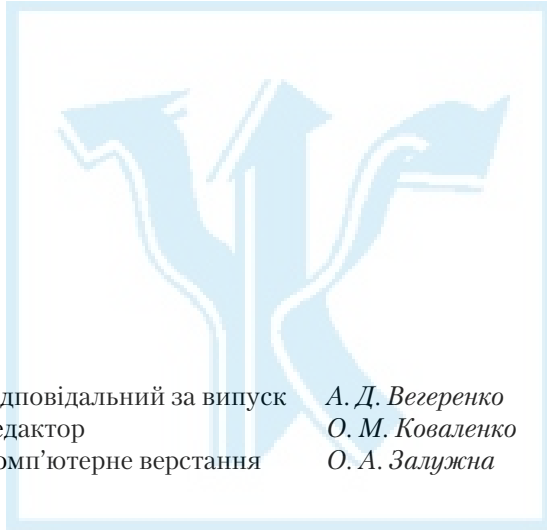
9. *Как научиться работать и добиваться успеха: Учеб. пособие для высш. управлен. персонала / Автор-сост. Р. Р. Кашапов. — Ижевск.: Изд-во Удмурд. ун-та, 1997.*
10. *Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. — М.: Наука, 1989.*
11. *Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.*
12. *Лебон Г. Психология народов и масс. — СПб.: Манет, 1996.*
13. *Лоуренс Первин, Оливер Джон. Психология личности: Теория и исследования. — М.: Аспект Пресс, 2000.*
14. *Мастенбрук В. Переговоры. — Калуга: Калуж. ин-т социол., 1993.*
15. *Михальская А. К. Русский Сократ: Лекции по сравнительно-исторической риторике. — М.: Academia, 1996.*
16. *Московичи С. Век толпы. Исторический трактат по психологии масс. — М.: Центр психологии и психотерапии, 1996.*
17. *Нозль-Нойман Э. Общественное мнение. Открытие спирали молчания. — М.: Прогресс-Академия, 1996.*
18. *Основы психологических знаний: Учеб. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щёкин. — К.: МАУП, 1996.*
19. *Пиц А. Язык телодвижений. — Новгород, 1992.*
20. *Поль Сопер. Основы искусства речи. Книга о науке убеждать. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.*
21. *Размышления и афоризмы французских моралистов XVI–XVIII веков. — Л.: Худож. лит., 1987.*
22. *Свенцицкая И. С. Раннее христианство: страницы истории. — М.: Политиздат, 1988.*
23. *Теория и практика управления персоналом: Учеб.-метод. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щёкин. — К., 1998.*
24. *Уильям Юри. Преодолевая “нет”, или Переговоры с трудными людьми. — М.: Наука, 1993.*
25. *Фоли Джон. Энциклопедия знаков и символов. — М.: Вече-АСТ, 1996.*
26. *Формановская Н. И. Вы сказали: “Здравствуйте!” (Речевой этикет в нашем общении). — М.: Знание, 1987.*
27. *Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. произведений. — М.: Просвещение, 1990.*
28. *Фром Э. Психоанализ и этика. — М.: Наука, 1998.*

29. *Шеломенцев В. Н.* Этикет и культура общения. — К.: Основы, 1995.
30. *Щёкин Г. В.* Основы кадрового менеджмента: Учебник. — К., 1999.
31. *Щёкин Г. В.* Визуальная психодиагностика. — К., 2003.
32. *Юсупов И. М.* Психология взаимопонимания. — Казань, 1995.
33. *Якокка Ли.* Карьера менеджера: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Тематичний план дисципліни “Етика ділового спілкування”	4
Зміст виконання самостійної роботи з дисципліни “Етика ділового спілкування”	5
Питання для самоконтролю	24
Список літератури	26



Відповідальний за випуск	<i>А. Д. Вегеренко</i>
Редактор	<i>О. М. Коваленко</i>
Комп'ютерне верстання	<i>О. А. Залужна</i>

МАУП

Зам. № ВКЦ-3260

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)

03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП