

ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ФАХОВИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ КОЛЕДЖ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
імені ВАДИМА ГЕТЬМАНА»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Заступник директора з НР

 Оксана ВОЛИНЕЦЬ

« 31 »  2023 р.

«ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»

Програма навчальної дисципліни
за освітньо-професійним ступенем
фаховий молодший бакалавр

1. Спеціальність 051- Соціальні та поведінкові науки»

1.1. Освітньо-професійна програма «Логістика»


2. Спеціальність 073 - «Менеджмент»

2.1. Освітньо-професійна програма «Менеджмент бізнес-організації»

Укладач - викладач

Валентина МАЛЮХ

Розглянуто і рекомендовано до затвердження
на засіданні циклової комісії
суспільних дисциплін

Протокол № 1 від «30»  2023 р.

Голова предметної комісії

 Тетяна ТКАЧ

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»

Вступ

Навчальна дисципліна «Етика та психологія ділових відносин» відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері ділових відносин. У курсі дисципліни розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є сукупність практичних форм взаємовідносин людей в процесі ділового спілкування, їх ціннісний зміст і значимість; закономірності психологічних стосунків і процеси чуттєвого пізнання дійсності; сучасні етичні норми, інструменти та технології в сфері бізнесу та ділових відносин.

Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна, яка формує загальні компетентності тісно пов'язана з навчальними дисциплінами, предметом яких виступають мова та мовлення, історія культури, філософія, психологія, менеджмент, управління персоналом, які формують систему теоретичних знань про основні функціональні обов'язки фахівців, а також з практичними компонентами освітніх програм (навчальна та виробнича практика). До таких навчальних дисциплін відносяться: «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Основи філософських знань», «Психологія», «Менеджмент», «Управління персоналом», «Основи економічної науки».

Метою викладання навчальної дисципліни «Етика та психологія ділових відносин» для здобувачів фахової передвищої освіти є розкриття сучасних наукових концепцій, понять, методів та технологій міжособистісного ділового спілкування, формування системи уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентності і параметрів ділового спілкування, морально-комунікативної культури майбутнього фахівця для здійснення успішної професійної діяльності в сучасних умовах.

Завдання навчальної дисципліни «Етика та психологія ділових відносин» для здобувачів фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр:

- формувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами;
- розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету;
- навчити аналізувати конкретні ділові ситуації, визначати типи співрозмовників, обговорювати різні проблеми з урахуванням етико-психологічних особливостей ділових партнерів;

• визначати шляхи самовдосконалення та формування власного іміджу, культури спілкування, правил етикету.

Згідно з вимогами освітньо-професійних програм «Логістика» і «Менеджмент бізнес-організації» у здобувачів фахової передвищої освіти мають бути сформовані такі компетентності

загальні:

- здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

- здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та досягнення суспільства;

- здатність використовувати знання з історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства;

- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

- здатність бути критичним і самокритичним;

- здатність приймати обґрунтовані рішення;

- отримання навичок міжособистісної взаємодії;

- здатність до співробітництва й розв'язання конфліктів;

- здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

фахові:

- розуміння та використання технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень на основі етичних міркувань;

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

- демонстрація навичок креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні;

- демонстрація навичок самостійної та командної роботи, а також критичного, креативного, самокритичного мислення;

- використання професійної, етичної та логічної аргументації для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері професійної діяльності;

- планування власної кар'єри, фахового і професійного зростання, саморозвитку і самовдосконалення;

- здатність планувати та управляти часом;

- здатність розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності;

- здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Очікувані результати навчання

1. Знання:

- знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни;
- структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу;
- вербальні і невербальні засоби спілкування;

- етичні правила розподілу ролей у взаємодії ділових людей;
- технології проведення ділових бесід;
- психологічні особливості проведення ділових переговорів.

2. Уміння:

- застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації;
- реалізовувати публічний виступ у професійній діяльності, проходити співбесіду при прийомі на роботу;
- об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні;
- дотримуватись етичних правил у діловій взаємодії;
- застосовувати технології проведення ділових бесід та ділових переговорів.

3. Комунікація:

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

4. Автономність та відповідальність:

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

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин/3 кредити ECTS.

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів фахової передвищої освіти за 100-бальною шкалою.

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»

Змістовий модуль I.

Морально - етичні аспекти ділового спілкування.

Засоби ділового спілкування.

Тема 1. *Гуманістична спрямованість етики спілкування.*

Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей. Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди. Моральна культура спілкування та її рівні. Основні завдання навчальної дисципліни «Етика та психологія ділових відносин»

Тема 2. *Моральна культура спілкування.*

Поняття моральної культури. Мораль як важливий аспект людських стосунків і як форма суспільної свідомості. Моральна культура як спосіб засвоєння, передачі і розвитку моральних цінностей. Зміст і структура моральної культури спілкування. Критерії моральної культури. Типи моральної культури. Моральна культура спілкування. Етикет як морально-естетична культура спілкування. Моральні цінності.

Тема 3. *Спілкування як комунікація.*

Суть комунікацій. Комунікаційна мережа. Класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Поняття про невербальну комунікацію. Комунікативні стилі. Елементи та етапи комунікаційного процесу. Зворотний зв'язок комунікації. Бар'єри на шляху до ефективних комунікацій.

Тема 4. *Спілкування як обмін інформацією.*

Спілкування як процес обміну інформацією. Специфіка процесу обміну інформацією. Стилистичний бар'єр розуміння. Словесні символи як основа передачі інформації. Оптико-кінетична система знаків. Екстралінгвістична система. Система організації простору та часу.

Тема 5. *Взаємодія і взаєморозуміння.*

Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування. Вплив етичних норм і правил на спільну діяльність людей. Влада як можливість впливу однієї людини на іншу. Взаєморозуміння. Рівні взаєморозуміння: згода, осмислення, співпереживання. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Ідентифікація, рефлексія та емпатія як механізми взаєморозуміння.

Змістовий модуль II.

Особа в діловому спілкуванні. Етикетні норми ділового спілкування.

Тема 6. *Психологія спілкування і міжособистісних взаємин.*

Характеристика основних рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного. Мікрорівень, мезорівень і макрорівень спілкування. Спілкування як міжособистісна і міжгрупова взаємодія. Роль спілкування в психічному розвитку людини. Функції

спілкування. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного. Міжособистісні взаємини як основа гуманістичних комунікацій. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. Механізми індивідуального впливу: навіювання, психічне зараження, наслідування, переконання. Маніпуляція та актуалізація.

Тема 7. *Ділове спілкування.*

Моделі спілкування: запобігливий, звинувачувальний, розважливий, віддалений, врівноважений. Лідерство. Комунікативна компетентність лідера. Стратегія спілкування. Норми поведінки керівника і підлеглого. Сутність корпоративної культури. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення. Ділова етика в бізнесі. Ділове спілкування з іноземцями. Особливості роботи керівника і норми його поведінки. Конфлікт. Типи соціально-психологічних конфліктів. Стадії та фази розвитку конфліктів. Стилi поведінки в конфлікті. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів. Роль посередника у вирішенні конфліктних ситуацій.

Тема 8. *Форми професійного спілкування.*

Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування. Поняття про бесіду та її місце у спілкуванні людей. Основні види бесід, правила їх ведення та використання різних форм запитань у процесі спілкування. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглим. Особливості бесіди по телефону. Форми колективного обговорення проблем. Ділові та рольові ігри як форми активного навчання. Метод «мозкового штурму». Стратегії ведення переговорів. Особливості організації та проведення зборів і дискусій.

Тема 9. *Етикет у діловому спілкуванні.*

Моральні і етичні основи етикету. Види етикету та його основні особливості. Етикет керівника. Етичні кодекси і корпоративна культура. Ділова зустріч. Правила етикету під час ділової зустрічі. Щоденний етикет. Етикет в громадських місцях. Діловий одяг. Одяг для прийомів. Створення сприятливого іміджу. Види офіційних прийомів. Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами. Національні особливості ділового спілкування в різних країнах. Організація прийому закордонної делегації.

Тема 10. *Особливості мовленнєвого етикету.*

Мова - невід'ємна складова сприйняття людини людиною. Функції мови у спілкуванні. Культура мови як ознака високоморальної особистості. Ділове листування як мистецтво спілкування. Стилi ділових листів. Оформлення ділових листів. Культура говоріння і порядок побудови повідомлень. Монолог. Діалог. Полілог. Вербальна і невербальна комунікація. Культура слухання. Особистий простір. Постава і поза. Оптико-кінетична система. Тактика. Праксодика. Проксемія.

Тема 11. *Основи ораторського мистецтва.*

Аудиторія як суб'єкт спілкування. Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії. Етапи спілкування з аудиторією. Особистісний вплив промовця на характер спілкування в аудиторії. Презентація як форма виступу в

аудиторії. Ораторське мистецтво як умова переконання. Публічний виступ. Підготовка до публічного виступу. Підготовка тексту промови. Вербальні та невербальні засоби спілкування з аудиторією. Дипломатичне красномовство.

НАВЧАЛЬНА ЛІТЕРАТУРА

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.
2. Етика ділового спілкування: навчальний посібник/Гриценко Т.Б. – К.: центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Етика ділових стосунків : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 310 с.
4. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навчальний посібник . – К.:Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
5. Малахов В. Етика спілкування: навчальний посібник. – К.: Либідь,2006. – 400 с.
6. Пелеха Ю.І. Етика ділових стосунків. –К.,2000
7. Психологія ділового спілкування : навчальний посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. – К. : НАУ, 2016. – 248 с.
8. Шевчук Світлана Українське ділове мовлення : навчальний посібник Вид. 10-те, випр. і допов. Київ : Алерта, 2022. 312 с.

Інформаційні ресурси

9. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: Навчальний посібник / М. І. Пантелюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. Київ. Центр навчальної літератури, 2010. [Електронний ресурс] www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовлення.pdf?id
10. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування: Підручник. 2011. [Електронний ресурс] <http://www.ex.ua/11142469>
11. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Підручник. Центр учбової літератури, 2007. [Електронний ресурс]. <http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/>