

**ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан соціально-гуманітарного факультету

Оксана ГОМОТЮК

«серпень» 2023 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

«31» «серпень» 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

«31» «серпень» 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

**ступінь вищої освіти – перший (бакалаврський)
галузь знань – 06 «Журналістика»
спеціальність 061 «Журналістика»
освітньо-професійна програма «Правова журналістика»**

Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції	Практ.	ІРС	Тренінг, КПЗ	СРС	Разом	Залік (сем.)
Денна	4	5	28	12	2	8	100	150	5
Заочна	4	5	8	4	–	–	138	150	5

31.08.2023

ТЕРНОПІЛЬ 2023

Робочу програму розробила д. іст. наук, професор кафедри інформаційної та соціокультурної діяльності Леся БІЛОВУС

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри інформаційної та соціокультурної діяльності (протокол № 1 від 28 серпня 2023 р.)

Завідувач кафедри, к. іст. н., доцент  Ірина НЕДОШИТКО

Розглянуто та схвалено ГЗС із журналістики, протокол № 1 від 28 серпня 2023 р.

Керівник ГЗС, к. н. із соц..ком.  Людмила КОМЕНЯРСЬКА

Гарант ОП, к. н. із соц..ком.  Людмила КОМЕНЯРСЬКА

**Структура робочої програми
Навчальної дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування»**

1. Опис дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування»

Дисципліна – «Етика і психологія ділового спілкування»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5	Галузь знань: 06 «Журналістика»	Вибіркова дисципліна Мова навчання – українська
Кількість залікових модулів – 3	Спеціальність: 061 «Журналістика»	Рік підготовки: Денна – 4 Заочна – 4 Семестр: Денна – 5 Заочна – 5
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – перший (бакалаврський)	Лекції: Денна – 28 год. Заочна – 8 год. Практичні заняття: Денна – 12 год. Заочна – 4 год.
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота: Денна – 100 год. Заочна – 138 год. Індивідуальна робота – 2 год. КПЗ, тренінг – 8 год.
Тижневих годин – 10 з них аудиторних – 3		Вид підсумкового контролю – залік

2. МЕТА Й ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Навчальна дисципліна «Етика і психологія ділового спілкування» відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері роботи з людьми. Під час навчання буде досліджено рецепцію, побудову позитивних стосунків, особисте розкриття, вплив гендеру та іншомовної культури на спілкування, управління конфліктами, маніпуляцію. Цей курс забезпечить глибше розуміння широкого спектру невербальних каналів (проксеміка, кінетика, паралінгвізм, хронемія тощо), адже вони часто впливають на тлумачення комунікативного акту більшою мірою, ніж слова. Навчальна дисципліна «Етика і психологія ділового спілкування» спрямована на удосконалення спілкування один з одним та у групах, вміння співпрацювати, механізмів налагодження ефективних контактів, сприяє усвідомленню різниці між ефективним та неефективним спілкуванням. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до партнерів.

2.2. Завдання вивчення дисципліни:

1. сформувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами;
2. розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету;
3. навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу;
4. визначити шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного студента.

2.3. Студент повинен здобути:

1. Знання: знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; психологічні особливості конфлікту та його уникнення; засоби та прийоми невербального спілкування; етичні правила застосування маніпулятивних прийомів у спілкуванні та захист від них; технології проведення ділового інтерв'ю; види візитівок і правила їх оформлення; психологічні особливості проведення ділових переговорів, зустрічей, спілкування з іноземцями.

2. Уміння: застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; виявляти наявність невербальних сигналів у всіх контекстах людського спілкування; бути здатним писати резюме, проходити

співбесіду при прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у міжособистісній взаємодії; володіти технологіями проведення ділового інтерв'ю та ділових переговорів, методами і способами уникнення конфліктних ситуацій; користуватися візитівками; дарувати і приймати подарунки відповідно до норм етикету; застосовувати на практиці рекомендації спеціалістів у сфері іміджології.

3. Комунікація: емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань; підвищення особистісної компетентності у сприйнятті, аналізі та використанні невербальних сигналів під час міжособистісного спілкування.

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

**III. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ ДИСЦИПЛІНИ
«ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

Денна форма навчання

Тема	Лекції	Практ. заняття	Індивід. робота	Тренінг / КПЗ	Самост. робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Ділове спілкування, його етико-культурні та національні особливості						
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен. Функції та сторони спілкування	2				9	<i>Проблемні завдання</i>
Тема 2. Ділове інтерв'ю <i>Практичне заняття:</i> Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	2				9	<i>Проблемні завдання</i>
Тема 3. Невербальне спілкування. <i>Практичне заняття:</i> Невербальні засоби спілкування та культура поведінки	4	2			9	<i>Проблемні завдання</i>
Тема 4. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Ведення перемовин <i>Практичне заняття:</i> Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	2	2			9	<i>Проблемні завдання</i>
Тема 5. Ділова атрибутика. Візитні картки. Ділові одяг, подарунки <i>Практичне заняття:</i> Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини	2	2	2	8	9	<i>Проблемні завдання</i>
Тема 6. Особливості міжнародного спілкування	4				10	<i>Проблемні завдання, проект</i>
Змістовий модуль 2. Морально-психологічні аспекти ділового спілкування						
Тема 7. Вплив темпераменту та характеру людини на спілкування	2				9	<i>Проблемні завдання, проект</i>
Тема 8. Психологічна природа спілкування <i>Практичне заняття:</i> Психологічна природа спілкування	2	2			9	<i>Проблемні завдання</i>

Тема 9. Комунікативна позиція. Способи впливу на особистість. Маніпуляції у спілкуванні. Феномен комунікативного „вампіризму” <i>Практичне заняття:</i> Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання	4	2			9	Проблемні завдання, проект, есе
Тема 10. Управління конфліктами <i>Практичне заняття:</i> Психологія управління конфліктами	2	2			9	Проблемні завдання
Тема 11. Стрес-менеджмент у спілкуванні	2				9	Проблемні завдання, аутотренінг
Усього	28	12	2	8	100	

Заочна форма навчання

Тема	Лекції	Практ. заняття	Індивід. робота	Самост. робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Ділове спілкування, його етико-культурні та національні особливості					
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен. Функції та сторони спілкування	2			12	
Тема 2. Ділове інтерв'ю <i>Практичне заняття:</i> Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет				13	
Тема 3. Невербальне спілкування. <i>Практичне заняття:</i> Невербальні засоби спілкування та культура поведінки	2			13	
Тема 4. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Ведення перемовин <i>Практичне заняття:</i> Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування		2		12	
Тема 5. Ділова атрибутика. Візитні картки. Ділові одяг, подарунки <i>Практичне заняття:</i> Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини				13	
Тема 6. Особливості міжнародного спілкування				13	
Змістовий модуль 2. Морально-психологічні аспекти ділового спілкування					
Тема 7. Вплив темпераменту та			-	12	

характеру людини на спілкування					
Тема 8. Психологічна природа спілкування <i>Практичне заняття:</i> Психологічна природа спілкування		2		13	
Тема 9. Комунікативна позиція. Способи впливу на особистість. Маніпуляції у спілкуванні. Феномен комунікативного „вампіризму” <i>Практичне заняття:</i> Труднощі та бар’єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання	2			13	
Тема 10. Управління конфліктами <i>Практичне заняття:</i> Психологія управління конфліктами				12	
Тема 11. Стрес-менеджмент у спілкуванні	2			12	
Усього	8	4	-	138	-

IV. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ
«ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

ТЕМАТИКА ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 Ділове спілкування, його етико-культурні та національні особливості

Тема 1

Поняття про спілкування. Культура спілкування. Функції спілкування (2 год.)

1. Поняття про спілкування.
2. Рівні спілкування.
3. Бар'єри спілкування.
4. Культура спілкування.
5. Етична сторона спілкування.
6. Характеристика сторін спілкування.
7. Класифікація функцій спілкування.
8. Етичні установки.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Антропосоціогенез і соціальна комунікація: еволюція засобів і способів спілкування.

Найважливіші ознаки високої культури мовлення.

Тема 2

Ділове інтерв'ю (2 год.)

1. Підготовка до співбесіди
 - підготовка резюме
 - вибір одягу
 - збір інформації та самопідготовка
2. Етапи ділового інтерв'ю
 - прибуття в офіс
 - під час співбесіди
 - завершення співбесіди
3. Дії після завершення ділового інтерв'ю
 - Ви отримали негативну відповідь
 - Ви отримали запрошення на роботу

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Вербальні способи впливу.

Поняття ефективної та неефективної комунікації: спостереження та узагальнення.

Становлення телефонного мовного етикету.

Основні правила культури ділового телефонного спілкування.

Тема 3

Невербальне спілкування (4 год.)

1. Сутність невербального спілкування

2. Роль жестів у діловому спілкуванні
 3. Міжособистісний простір.
 4. Постава як засіб невербального спілкування
 5. Передавання інформації мімікою.
 6. Форми невербального передавання інформації у міжособистісних відносинах.
 7. Неканонічні звукові знаки.
 8. Особистий підпис як своєрідна емблема людини.
 9. Невербальне спілкування у ділових ситуаціях.
 10. Інші невербальні засоби.
11. Метамова, або як читати між рядками.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Організація простору й часу в межах невербальної комунікації. Мовчання як комунікація.

Способи передавання інформації в різних видах та на різних етапах комунікації.

Тема 4

Підготовка та проведення ділових зустрічей. Ведення перемовин (2 год.)

1. Домовленість про ділову зустріч.
2. Підготовка до проведення переговорів.
3. Організація зустрічі делегації.
4. Стандартні етикетні ситуації.
5. Розміщення учасників зустрічі.
6. Офіційна мова.
7. Практика ведення переговорів.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Суперечка як різновид комунікації. Стратегія й практика аргументації.

Формули етикету називання особи і звертання в українській мові.

Витоки та еволюція публічної комунікації: від давнини до сучасності.

Тема 5

Ділова атрибутика. Візитні картки. Ділові одяг, подарунки (2 год.)

1. Візитні картки.
 - Історія застосування візитних карток.
 - Типи оформлення візитних карток.
 - Азбука користування.
2. Ділові подарунки.
 - Особливості вибору.
 - Оформлення і вручення подарунків.
 - Вибір і вручення квітів.
 - Етикет отримання подарунка.
 - Типові помилки вибору, вручення та одержання ділового подарунку.
3. Діловий одяг.
 - Вимоги до одягу для чоловіків.
 - Вимоги до одягу для жінок.

4. Основні принципи оформлення офісу.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Правила обміну візитними картками.

Значення зовнішнього вигляду, одягу, зачіски для ділового іміджу.

Поняття і загальні ознаки іміджу фірми (установи, організації).

Тема 6

Особливості міжнародного спілкування (4 год.)

1. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.
2. Особливості спілкування з іноземцями.
3. Традиції європейського спілкування.
4. Особливості спілкування в Азії та Африці.
5. Спілкування з представниками Америки та Австралії.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Позитивні та негативні наслідки взаємодії культур. Типи сприйняття міжкультурних відмінностей.

Національно-мовні особливості слів-звертань у європейських народів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Морально-психологічні аспекти ділового спілкування

Тема 7

Вплив темпераменту та характеру людини на спілкування (2 год.)

1. Поняття про темперамент і його види.
2. Характеристика типів темпераменту та їх урахування у спілкуванні.
3. Психологія характеру. Його вплив на особливості спілкування.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Навички отримання інформації в діловій комунікації: психологічні аспекти слухання, інтерпретації зауважень і визначення правди.

Темперамент і характер у професійній діяльності.

Типи акцентуацій характеру.

Фемінні й маскуліні риси характеру.

Харизма. Характеристика обдарованості, таланту, геніальності.

Тема 8

Психологічна природа спілкування (2 год.)

1. Гармонія і дисгармонія спілкування.
2. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
3. Моделі і стилі спілкування.
4. Психологічна культура спілкування.
5. Психологічні ефекти установки. Методичні прийоми та психологічні закони ефективного спілкування.
6. Теорії міжособистісної взаємодії.
7. Соціальні типи в діловому спілкуванні.
8. Гендерні особливості спілкування.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Психологічні аспекти ділової комунікації.

Психологічні вправи й тренінги для розвитку навичок ефективної усної комунікації.

Емоційні способи утримання уваги аудиторії. Шляхи подолання опору аудиторії.

Тема 9

Комунікативна позиція. Способи впливу на особистість. Маніпуляції у спілкуванні. Феномен «комунікативного вампіризму» (4 год.)

1. Поняття комунікативної позиції.
2. Способи впливу на особистість у спілкуванні.
3. Маніпуляції у діловому спілкуванні.
4. Ознаки прихованої маніпуляції.
5. Методи маніпулятивного впливу.
6. Мовні засоби психологічного захисту та способи нейтралізації маніпуляції у діловому спілкуванні.
7. Феномен комунікативно-психологічного «вампіризму».

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Аналіз моделей масових комунікацій із погляду ефективності та неефективності.

Реклама як комунікація.

Тема 10

Управління конфліктами (2 год.)

1. Ключові поняття до теми
2. «Дерево» конфлікту як процесу
3. Характер, причини конфліктних ситуацій у виробничих колективах
4. Наслідки конфліктних ситуацій
5. Рівні розв'язання конфліктів
6. Деякі типові приклади розв'язання виробничих конфліктів
7. Методи розв'язування конфліктів
8. Західні моделі прогнозування і розв'язання конфліктних ситуацій
9. Управління внутрішньоособистісним конфліктом.
10. Конфліктні особистості.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Конфліктостійкість особистості.

Міжособистісно-групові конфлікти: психологічна характеристика, причини виникнення, особливості розв'язання.

Міжгрупові конфлікти: умови їх виникнення, основні функції, механізми розвитку, класифікація та особливості врегулювання і розв'язання.

Тема 11

Стрес-менеджмент у спілкуванні (2 год.)

1. Психічне здоров'я як чинник ефективної діяльності
2. Що таке стрес і як його розпізнати
3. Управління стресами.
4. Як можна покращити свій настрій і стан

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Адаптивність як полісистемна функціонально-структурна властивість людини.

Негативні наслідки тривалого стресу.

Феномен професійного вигорання.

Травматичний стрес у сучасних реаліях, його наслідки.

Посттравматичний стресовий розлад: історичний огляд.

V. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1

Тема: Невербальні засоби спілкування та культура поведінки (2 год.)

Питання для обговорення

1. Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація систем невербальних засобів спілкування, їх характеристика.
2. Сутність понять: кінесика, візуальний контакт, проксемика, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
3. Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування.
4. Інші невербальні засоби спілкування.
5. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.

Практичне заняття 2

Тема: Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування (2 год.)

Питання для обговорення

1. Визначення понять «взаємодія» та «взаєморозуміння». Спільна діяльність та вплив на неї етичних правил і норм.
2. Моральні якості учасників взаємодії та їх культура.
3. Стратегії взаємодії за К. Томасом: суперництво, компроміс, співпраця, пристосування, уникання.
4. Добір засобів і механізмів впливу для досягнення ефективного результату взаємодії.
5. Взаєморозуміння та його рівні, їх характеристика.
6. Стилi взаємодії (діалогічний, авторитарний, маніпулятивний, альтруїстичний, конформний, індиферентний).
7. Механізми взаєморозуміння та засоби їх застосування для забезпечення високого рівня культури спілкування.
8. Психологічна сумісність, рівні сумісності.
9. Уміння справляти враження. Стратегії самопрезентації. Асертивність та асертивна поведінка. Психологічні характеристики людини-бренду.

Практичне заняття 3

Тема: Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини (2 год.)

Питання для обговорення

1. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування.
2. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення.
3. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення ПР-акцій.
4. Імідж ділової людини, техніки його формування. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій.
5. Ділова атрибутика та правила її використання.
6. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

Практичне заняття 4

Тема: Психологічна природа спілкування (2 год.)

Питання для обговорення

1. Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки.
2. Основні функції спілкування та їх характеристика. Різні підходи до визначення сутності спілкування, його спрямованості.
3. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
4. Характеристика основних рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами один одного.

Практичне заняття 5

Тема: Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання. Нейролінгвістичне програмування. Синтонічна модель спілкування (2 год.)

Питання для обговорення

1. Поняття маніпуляції та мовленнєвого впливу. Види маніпуляції.
2. Принципи маніпуляції за Р.Чалдіні. Шляхи нейтралізації маніпулятивного впливу.
3. Маніпулятивні прийоми в діловій комунікації. Захист і контрманіпуляція.
4. Основи нейролінгвістичного програмування. Психологічне підлаштування до партнера, прийоми впливу на нього ("якір", "перехід", "ефект Пігмаліона", "метод Сократа" та ін.). Рефреймінг.
5. Труднощі та бар'єри в ділових комунікаціях, способи їх подолання.
6. Застосування нейролінгвістичного програмування.
7. Типи репрезентативної системи особистості. Побудова індивідуального підходу.
8. Здійснення впливів в залежності від типу особистості за каналом сприйняття.
9. Способи встановлення рапорту та закидання якоря.

Практичне заняття 6

Тема: Психологія управління конфліктами (2 год.)

Питання для обговорення

1. Картографія конфлікту. Конфлікти в особистісно-емоційній сфері.
2. Психосоціологічна характеристика суб'єктів, які схильні до конфліктів.
3. Типологія конфліктів.
4. Основні стилі поведінки при конфліктах (конкуренція, співробітництво, компроміс, пристосування, ухилення).
5. Психологічні техніки профілактики конфліктних ситуацій.
6. Стратегія управління конфліктом.
7. Керований конфлікт: типи, структура, стадії протікання.

VI. КППЗ/ТРЕНІНГ

Комплексне практичне індивідуальне завдання

Комплексні практичні індивідуальні завдання з дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» є видом позааудиторної роботи студента і виконуються під безпосереднім керівництвом викладача.

Метою індивідуальних завдань є самостійне вивчення частини програмового матеріалу, поглиблення, систематизація, закріплення та практичне застосування знань та умінь студента з навчального курсу, розвиток навичок для самостійного пошуку та опрацювання літературних і статистичних джерел, вироблення особистого ставлення до сучасних управлінських та етичних проблем.

Метою КППЗ є оволодіння навичками самостійного вивчення програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, стимулювання творчості студентів і закладання підвалин для їх подальшої науково-дослідної роботи.

Індивідуальні завдання виконує кожен студент шляхом підготовки творчої роботи у вигляді реферату згідно із рекомендованим переліком тем. Реферат – це завершена теоретична робота з конкретної проблематики (теми) в межах навчальної програми курсу. Обсяг реферату – 10 – 12 сторінок (формат А – 4). Індивідуальна робота виконується студентом самостійно при консультуванні викладачем. КППЗ оформляється за стандартним зразком і подається викладачу за два тижні до екзамену. Можливий захист практичного індивідуального завдання шляхом усного звіту студента.

Методичні вказівки щодо оформлення та написання творчої роботи з дисципліни

Перед написанням творчої роботи з конкретної теми курсу необхідно опрацювати наукову літературу, осмислити прочитане і викласти власні думки щодо порушеної проблеми.

Обсяг: 10-12 сторінок (формат А-4).

Структура та особливості викладу матеріалу

Вступ. Цей компонент не потребує цитувань (хоч вони допускаються), великої кількості абстрактних розмірковувань і великого обсягу.

Обов'язково виділити предмет опису, обґрунтувати тему, яка висвітлюється в рефераті, вказавши на персоналії, які працювали над даним питанням, назвати їх праці. Це треба робити чітко й логічно, щоб обсяг вступу не перевищував 15 відсотків від обсягу роботи (1 сторінка).

Основна частина. Тут немає особливих регламентацій. Головне, щоб текст був написаний самостійно. Матеріал, який викладається, необхідно обґрунтовано реферувати. Коли є аргументи і контраргументи, можна вступати в полеміку. Використовувати цитати як для підтвердження, так і для спростування. Цитований матеріал в основній частині, незалежно від форми цитування — дослівного (в лапках), світоглядно-змістового (своїми словами з зазначенням авторства матеріалу, який використовується), не повинен перевершувати 30 відсотків реферату.

Загальний обсяг основної частини становить приблизно 7-8 сторінок.

Висновки. Це — підсумок. Тобто чіткість, точність, лаконічність. Жодних цитат, тільки узагальнення, резюмування основних питань і проблем теми,

визначення можливостей їх використання у практичній діяльності. Конкретні висновки можна нумерувати.

Список використаної літератури. Укладається за алфавітним порядком мовою оригіналу з усіма вихідними даними.

Робота повинна бути набрана на комп'ютері та видрукувана на принтері (електронні версії не приймаються).

Параметри: версія WORD, шрифт – 14 кегель, у рядку 60 – 65 знаків. Сторінки повинні мати відповідні поля та нумерацію: зліва – 30 мм; справа – 10 мм; зверху та знизу – 20 мм.

Виконання КПЗ є обов'язковим складовим модулем залікового кредиту з курсу, компонентом підсумкової та залікової оцінки.

Варіанти КПЗ з дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування»

1. Моя професія: проблеми культури мовлення.
2. Сформулюйте власний «Кодекс етичної поведінки»
3. Форми прояву культурної ідентичності в сучасній Україні.
4. Проблеми формування міжкультурної толерантності.
5. Міжкультурна складова в діяльності транснаціональних корпорацій.
6. Вплив культурних відмінностей на способи проведення рекламних кампаній (теорія Г. Хофстеде)
7. Стратегії вирішення конфлікту в різних національних культурах.
8. Функції сучасного етикету (як умовного ритуалу) в міжкультурній взаємодії.
9. Проблеми міжкультурного діалогу в умовах розвитку глобального інформаційного суспільства.
10. Використання погляду в діловому спілкуванні.
11. Сигнали тіла в традиціях різних народів.
12. Сучасне ораторське мистецтво.
13. Комплімент у мовленнєвій поведінці.
14. Майстерність усних виступів видатних українських культурних діячів.
15. Роль прес-конференції в наші дні
16. Особливості ділового етикету в США.
17. Культура мовлення у мережі Інтернет.
18. Діловий етикет у Великій Британії.
19. Етикет ділового спілкування в Південній Кореї.
20. Етикет ділових взаємин у Франції.
21. Діловий етикет Фінляндії.
22. Етикет службових взаємовідносин в Італії.
23. Німецькі бізнесмени і діловий етикет.
24. Діловий етикет японських бізнесменів.
25. Мовні засоби переконування.
26. Мовні засоби психологічного тиску і психологічного захисту.
27. Мовні форми ввічливості в діловому спілкуванні.
28. Діловий етикет у Туреччині.
29. Арабські країни та діловий етикет.

30. Діловий подарунок: типові помилки вибору, вручення й одержання.
31. Специфіка організації основних видів ділових прийомів.
32. Специфіка прояву менталітету і національного характеру в процесі міжкультурної комунікації
33. Важливі компоненти створення власного ділового іміджу.
34. Мовний етикет часів козацтва.
35. Головні показники успішності переговорів.
36. Мовні засоби розв'язання міжособистісних конфліктів.
37. Різновиди мовного етикету в комп'ютерному спілкуванні
38. Основні документи, які слід заповнити під час влаштування на роботу.
39. Як підготуватися і поводитися під час співбесіди щодо працевлаштування?
40. Поняття та основні правила організації презентації.
41. Прийоми та засоби позитивного впливу на аудиторію
42. Етичні норми в Україні ХХІ ст.
43. Потенційні можливості НЛП у комунікаційних технологіях.
44. Специфіка рекламного впливу: принципи й ефективність побудови рекламного блоку на телеканалі (за вибором студента)
45. Ефективність НЛП: ситуації, прийоми, прогноз результатів (практичний проект, сценарій)
46. Інформаційна війна як комунікативна технологія впливу на маси та протидія їй в сучасних суспільствах

Організація і проведення тренінгу

Психологічні особливості спілкування: тренінг комунікативних навичок.

1. Розпізнавання психологічних особливостей людей за мовою, мімікою і жестами.

Необхідні знання: мімічне вираження емоцій, жестові сигнали, характеристика голосу, їх значення, просторові домагання людини їх роль у спілкуванні.

Необхідні вміння: розпізнавати за мімічними реакціями стан людини, інтерпретувати жестову поведінку людини.

2. Прийоми здобуття прихильності. Механізм залучення до себе людей.

Необхідні знання: прийоми розташування до себе людей: „ім'я власне”, „дзеркало відносин”, „золоті слова”, „особисте життя”, „терплячий слухач”, загальний психологічний механізм впливу цих прийомів; як виробити в собі щире доброзичливе ставлення до людей.

Необхідні вміння: користуватися прийомами здобуття прихильності, говорити людям приємні слова.

3. Прийоми ефективного слухання. Активне й пасивне слухання. Умови підвищення ефективності слухання.

Необхідні знання: розбіжності між активним і пасивним слуханням; умови застосування різних видів слухання; прийоми активного слухання, з'ясування, відображення, перефразовування, резюмування; значення візуального контакту

при слуханні, значення міжособистісної дистанції. Відповідальності вербальних і невербальних сигналів під час слухання.

Необхідні вміння: використовувати практично прийоми активного і пасивного слухання відповідно до конкретних умов бесіди, використовувати ключові фрази під час утворення, перефразовування, резюмування й відображення почуттів.

4. Бар'єри у спілкуванні. Бар'єр уникання, авторитетності, нерозуміння. Подолання бар'єрів у спілкуванні.

Необхідні знання: як виникають бар'єри у спілкуванні: чому уникання, нерозуміння є перешкодою у спілкуванні; як переробити виниклі бар'єри.

Необхідні уміння: аналізувати власну поведінку під час виникнення нерозуміння і знаходити причину.

Конфлікти і їх подолання: тренінг безконфліктного спілкування.

1. Конфліктні стани. Причини конфліктів, вибір стилю поведінки в конфліктних ситуаціях.

Необхідні знання: причини конфліктів, типи конфліктів; варіанти результатів в конфліктних ситуаціях: загладжування кутів, відхід од проблеми, компроміс, конфронтація, співпраця.

Необхідні вміння: аналізувати конфліктну ситуацію та обирати стиль поведінки відповідно до обставин.

2. Типи конфліктних особистостей. Способи взаємодії з конфліктними людьми.

Необхідні знання: типи конфліктних особистостей, способи взаємодії з ними.

Необхідні вміння: аналізувати поведінку людини в конфліктній ситуації та обирати оптимальний спосіб взаємодій з конфліктними людьми.

3. Прийом звільнення від роздратування і гніву в конфліктних ситуаціях.

Необхідні знання: способи саморегуляції власного стану за допомогою уяви, активних дій, спілкування.

Необхідні вміння: використовувати прийоми саморегулювання.

VII. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Методичні поради до організації самостійної роботи студента

Самостійна робота є основним засобом засвоєння студентами навчального матеріалу в позааудиторний час без участі викладача. Обсяг і зміст самостійної роботи визначається робочою програмою та робочим планом в межах встановленого обсягу годин із навчальної дисципліни, методичними вказівками викладача.

Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів: конспектами лекцій викладача, підручниками, навчальними та методичними посібниками, монографічною літературою і періодикою, а також засобами самоконтролю (тестами, типовим пакетом контрольних завдань).

Навчальний матеріал, передбачений навчальним планом для засвоєння студентом в процесі самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд з навчальними матеріалом, який опрацьовувався при проведенні навчальних занять.

Викладач проводить діагностику якості самостійної роботи студента на індивідуальних заняттях. Вони проводяться в позааудиторний час за окремим графіком, складеним кафедрою.

Самостійна робота студента проводиться за такими напрямками:

1. Підготовка до практичних (семінарських) занять:
 - > вивчення лекційного матеріалу;
 - > вивчення теми за підручниками і посібниками;
 - > опрацювання рекомендованої монографічної літератури та періодики, передбаченої списком літератури;
 - > опрацювання завдань до практичних занять.
2. Опрацювання програмних питань, що не розглядаються на навчальних заняттях і виносяться на самостійне опрацювання.
3. Ведення конспекту.
4. Підготовка до написання модульних контрольних робіт.

Тематика
Становлення телефонного мовного етикету.
Основні правила культури ділового телефонного спілкування.
Антропосоціогенез і соціальна комунікація: еволюція засобів і способів спілкування
Правила обміну візитними картками.
Поняття ефективної та неефективної комунікації: спостереження та узагальнення.
Найважливіші ознаки високої культури мовлення.
Способи передавання інформації в різних видах та на різних етапах комунікації.
Формули етикету називання особи і звертання в українській мові.
Національно-мовні особливості слів-звертань у європейських народів.
Суперечка як різновид комунікації. Стратегія й практика аргументації.
Вербальні способи впливу.

Психологічні вправи й тренінги для розвитку навичок ефективної усної комунікації
Організація простору й часу в межах невербальної комунікації. Мовчання як комунікація.
Аналіз моделей масових комунікацій із погляду ефективності та неефективності
Витоки та еволюція публічної комунікації: від давнини до сучасності
Позитивні та негативні наслідки взаємодії культур. Типи сприйняття міжкультурних відмінностей
Емоційні способи утримання уваги аудиторії. Шляхи подолання опору аудиторії
Значення зовнішнього вигляду, одягу, зачіски для ділового іміджу.
Поняття і загальні ознаки іміджу фірми (установи, організації).
Психологічні аспекти ділової комунікації
Навички отримання інформації в діловій комунікації: психологічні аспекти слухання, інтерпретації зауважень і визначення правди
Реклама як комунікація.
Темперамент і характер у професійній діяльності.
Типи акцентуацій характеру.
Фемінні й маскуліні риси характеру.
Харизма. Характеристика обдарованості, таланту, геніальності.
Конфліктостійкість особистості.
Міжособистісно-групові конфлікти: психологічна характеристика, причини виникнення, особливості розв'язання.
Міжгрупові конфлікти: умови їх виникнення, основні функції, механізми розвитку, класифікація та особливості врегулювання і розв'язання.
Адаптивність як полісистемна функціонально-структурна властивість людини.
Негативні наслідки тривалого стресу.
Феномен професійного вигорання.
Травматичний стрес у сучасних реаліях, його наслідки.
Посттравматичний стресовий розлад: історичний огляд.

VIII. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У навчальному процесі використовуються: лекції; практичні та індивідуальні заняття, групова робота, бесіди, рольові етюди, тестування, проведення дискусій з обговорення різноманітних ділових ситуацій, тренінги, тестування, робота з літературою, реферування, самостійна робота, індивідуальні заняття, консультації, виконання КППЗ.

IX. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне тестування та опитування (оцінювання усних і письмових відповідей на практичних заняттях, тестування);
- залікове модульне тестування та опитування;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання виконання КППЗ;
- оцінювання самостійної роботи;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

У випадку відсутності студента на лекції або семінарському занятті він **зобов'язаний** відпрацювати пропущене заняття.

Здобувачі освіти мають право відпрацювати пропущені практичні заняття у формі співбесіди з викладачем або письмових завдань.

Здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання всіх видів робіт, передбачених курсом. Викладач терміни виконання певних видів робіт визначає заздалегідь. Роботи, які подають із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-10 балів). Терміни підсумкового контролю, ліквідації академічної заборгованості визначає розклад заліково-екзаменаційної сесії. Перескладають модулі з дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, медична довідка, участь у спортивних змаганнях, конференціях).

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту.

1. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
30%	40%	30%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 7 занять по 5 балів – тах35 балів. 2. Письмова робота – тах 65 балів.	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 7 занять по 5 балів – тах35 балів. 2. Письмова робота – тах 65 балів.	1. Підготовка КПЗ – тах 40 балів. 2. Захист КПЗ – тах 40 балів. 3. Участь у тренінгах – тах 20 балів.

Шкала оцінювання

Переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в підсумкову оцінку за традиційною шкалою

За шкалою ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90-100	зараховано	A (відмінно)
85-89		B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74		D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	не зараховано	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

11. Інструменти та обладнання

№ з/п	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійний проєктор	1–11
2.	Проекційний екран	1–11
3.	Наявність доступу до мережі Інтернет (за необхідності)	1–11
4.	Ноутбук	1–11
5.	Комунікаційне програмне забезпечення (Zoom) для проведення занять у режимі он-лайн (за необхідності)	1–11
6.	Комунікаційна навчальна платформа (Moodle) для організації дистанційного навчання (за необхідності)	1–11
7.	Інструменти Microsoft Office (PowerPoint і т.ін.)	1–11

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування: навч. посібник. К.: НАУ, 2016. 248 с.
2. Борі Дж. Мистецтво говорити. К.: Фабула, 2019. 304 с.
3. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації Навчальний посібник. URL: http://www.biglibrary.com.ua/book/72_Mijnarodni_kulturni_tradicii_mova_ta_etika_dilovoi_komunikacii
4. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с.
5. Волошенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія професійного спілкування: навч.пос. К.: Гельветика, 2021. 280 с.
6. Головаха Є.І., Паніна Н.В. Психологія людського взаєморозуміння. 2-е вид. зі змінами та доп. URL: <http://i-soc.com.ua/assets/files/book/golovaha/gpcv.pdf>
7. Гоулман Д., Бояціс Р., Маккі Е. Емоційний інтелект лідера. К.: Наш Формат, 2019. 288 с.
8. Кравченко, В. Ю. Етика та психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 109 с.
9. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. К.: Університетська книга, 2023. 222 с.
10. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник. Одеса: Фенікс, 2020. 79 с.
11. Лавриненко В. Психологія й етика ділового спілкування. К., 2015.
12. Мілютіна К.Л., Трофімов А.Ю. Психологія сучасного бізнесу: навч.пос. К.: Ліра-К, 2020. 168 с.
13. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К. : Кондор, 2003. 218 с.
14. Пентилюк М. та ін. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: ЦНЛ, 2019. 224 с.
15. Посібник з журналістської етики. URL: https://www.aup.com.ua/uploads/Jurn_Etika.pdf
16. Різун В.В. Природа й структура комунікативного процесу. URL: <http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=1005>
17. Шовкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації». URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
18. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./ Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с
19. Стовпець В.Г., Стовпець О.В., Гловацька С.М. Корпоративна етика та психологія: навч.пос. К.: Олді+, 2021. 236 с.

20. Стотхарт К. Як знайти спільну мову. Впевненість і харизма у спілкуванні з особистостями різного типу / пер. Раїса Ладохіна. К.: КМ-Букс, 2022.
21. Culture and Interpersonal Communication / William B. Gudykunst, Stella Ting-Toomey. URL: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/culture-and-interpersonal-communication/book2404>
22. [Carol Corbin](#), [Dawn White](#). Interpersonal Communication: A Cultural Approach. Cape Breton University Press, 2009, 212 p.

Інтернет-ресурси

- Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>
- <http://www.nbuv.gov.ua/> – Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського.
- <http://hklib.npu.edu.ua/> – Наукова бібліотека національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова.
- <http://www.koob.ru/> - електронна бібліотека «Куб».
- <http://ethicscenter.ru/info/res.html>
- <http://studentam.net/content/category/1/106/116/>
- <http://biz-katalog.info/content/view/219/88/>
- <http://www.bsconsulting.kiev.ua/library/default.htm>
- <http://subscribe.ru/catalog/job.careerist.binternet>
- http://its-journalist.ru/Parts/novejshie_kommunikacionnye_tehnologii.html
- www.proreklamu.com
- <http://www.pr-center.org.ua/links.php>
- <http://www.mami.org.ua>
- <http://www.praaktyka.com.ua>
- <http://propr.com.ua/> 15. www.pr-service.com.ua
- Квіт С. Масові комунікації: Підручник. URL: http://pidruchniki.ws/13761025/zhurnalistika/klyuchovi_ponyattya_masovih_komunikatsiy
- Редакційні настанови Бі-Бі-Сі для авторів випусків новин та інформаційних програм. URL: www.bbc.co.uk
- Різун В.В. Маси. URL: <http://journlib.univ.kiev.ua/Mass.pdf>
- http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dtr_sk/2010_2/files/SC210_05.pdf