

Міністерство освіти і науки України
Чернігівський промислово - економічний коледж
Київського національного університету технологій та дизайну

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора з НР
_____Л.М.Рославець
_____ 20__ р.

**Методичне забезпечення
лекційного курсу з дисципліни
Етика ділового спілкування
для студентів спеціальності:**

022 «Дизайн»

Уклав

О.М. Гайдей

Розглянуто та схвалено
на засіданні циклової комісії гуманітарних
та соціально-економічних дисциплін
Протокол № _____
від „_____” _____ 20__ р.

Голова циклової комісії

О.Г.Дрозд

Лекція 1

Тема: Предмет і завдання курсу “ Етика ділового спілкування “.

Мета: визначити основні етичні поняття курсу, формування навичок етичної поведінки, залучення до творчої самостійної роботи.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, наочності.

План

- 1 Ключові поняття: етика, мораль, спілкування, ділове спілкування, ділові відносини.
- 2 Ділове спілкування: його природа і мета, види і форми.
- 3 Виникнення і сутність етикету ділових відносин.

Література

- 1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002.
- 2 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 3 Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. Серия „1000 секретов успеха”. Ростов-на-дону: „Феникс”, 1997.
- 4 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.

Лекція 2

Тема: Спілкування, як соціально-психологічний феномен..

Мета: Дидактична

Усвідомити значення спілкування як соціально-психологічного феномену.

Сформулювати поняття комунікації, взаємодії, сприйняття.

Засвоїти особливості передачі інформації між людьми.

Виховна

Сприяти формуванню позитивного ставлення до ділових партнерів, виховання толерантності.

Розвиваюча

Розвивати практичні навички взаємопорозуміння, індивідуальні властивості сприйняття.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, схема передачі інформації, презентація «Ділове спілкування»

План:

1. Спілкування, як соціально-психологічний феномен.
2. Форми, та рівні спілкування.
3. Бар'єри спілкування.

Література

- 1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002.
- 2 Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебн. пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра – М -, 2001.

- 3 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 4 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 5 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.
- 6 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007- 344с...

Лекція 3

Тема: Спілкування в системі суспільних відносин. Психологічна природа спілкування.

Мета: Дидактична

Усвідомити значення спілкування як соціально-психологічного феномену.

Сформулювати поняття комунікації, взаємодії, сприйняття.

Засвоїти особливості передачі інформації між людьми.

Виховна

Сприяти формуванню позитивного ставлення до ділових партнерів, виховання толерантності.

Розвиваюча

Розвивати практичні навички взаємопорозуміння, передачі та обміну інформації.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, схема передачі інформації.

План:

- 1 Сутність, структура, функції спілкування.
- 2 Спілкування, як обмін інформацією.
- 3 Спілкування, як взаємодія.
- 4 Спілкування, як сприймання та розуміння один одного. Механізми взаєморозуміння.

Література

- 1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002.
- 2 Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебн. пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра – М -, 2001.
- 3 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 4 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 5 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.
- 6 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007- 344с...

Лекція 4

Тема: Добір способів ділового спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування

Мета:

Дидактична

Оволодіти знаннями про способи впливу на людей;

Засвоїти особливості впливу на свідоме та несвідоме людини;

Виховна

Сприяти формуванню психологічної грамотності;

Прививати культурну поведінку під час ділового спілкування;

Сприяти формуванню пізнавального інтересу під час вивчення теми.

Розвиваюча

Розвивати практичні навички ефективної взаємодії, логічне мислення.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, приклади маніпулятивного впливу.

План

1. Повідомлення, як спосіб спілкування.
2. Способи впливу на людей під час спілкування.

Література

1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002.

2 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.

3 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.

4 Зубченко Л.Г., Немцев В.Д., Культура ділового спілкування. навчальний посібник. - К.: „Екс Об”, 2002.

5 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.

6 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

Лекція 5

ТЕМА: Маніпулювання та актуалізація.

Мета: Дидактична

Ознайомитися з видами маніпуляцій та особливостями поведінки маніпуляторів.

Виховна

Сприяти формуванню психологічної грамотності;

Прививати культурну поведінку під час ділового спілкування;

Сприяти формуванню пізнавального інтересу під час вивчення теми.

Розвиваюча

Розвивати практичні навички протидії маніпуляторам.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, приклади маніпулятивного впливу.

План

- 1 Поняття про маніпулятора та актуалізатора. Типи маніпуляторів.
- 2 Особисті якості маніпуляторів та актуалізаторів..

3 Способи протидії маніпуляторам.

Література

- 1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002.
- 2 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 3 Зубченко Л.Г., Немцев В.Д., Культура ділового спілкування. навчальний посібник. - К.: „Екс Об”, 2002.
- 4 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 5 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

Лекція 6

Тема: Вербальні та невербальні засоби спілкування в процесі ділового спілкування. Форми невербального передавання інформації.

Мета: Дидактична:

Визначити основні аспекти вербальної та невербальної комунікації, механізми передачі інформації невербальними засобами.

Виховна:

Прививати культуру вербального та невербального спілкування .

Сприяти формуванню норм вербального та невербального спілкування.

Розвиваюча:

Розвивати вміння концентрувати увагу на невербальних проявах поведінки, спостережливість, увагу.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, наочності, презентація «Невербальне спілкування»

План:

- 1 Сутність вербального спілкування. Культура мови та мовний етикет. Культура говоріння.
- 2 Сутність невербального спілкування. Роль жестів у діловому спілкуванні.
- 3 Постава, як засіб невербального спілкування.
- 4 Передавання інформації мімікою. Форми невербального передавання інформації у міжособистісних відносинах.

Література

- 1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002.
- 2 Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 3 Дмитрук э., Мозарелла М.. Читать человека, как книгу. – М.: Изд-во ЭКСМО – Пресс, 2002.
- 4 Афанасьев І., Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.- 352с.
- 5 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового

спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.

Лекція 7

Тема: Етика ділової бесіди. Колективне обговорення проблем.

Мета:

Дидактична: сформуванню в студентів уявлення про способи колективного обговорення проблем, технології проведення нарад.

Розвиваюча:

Сприяти формуванню етичних норм, умінь та навичок необхідних для ведення ділової бесіди.

Виховна:

Розвиваюча: розвивати вміння швидко й точно реагувати на нову непередбачувану виробничу ситуацію та знаходити нестандартні рішення.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, нормативні документи.

План:

1 Поняття бесіди, її види та етапи проведення. Правила підготовки і проведення ділової бесіди.

2 Етикет обговорення проблем і прийняття рішення. Правила етикету під час ділової бесіди.

3 Підготовка та технологія проведення нарад, „мозковий штурм”.

Література

1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002.

2 Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебн. пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра – М -, 2001.

3 Орбан – Лелебрик Л.Є.. Психология управління: посібник. – К.: академвидав, 2003.

4 Секреты умного руководителя. Сост. И.В. Липсиц. – М: Экономика, 1991.

Лекція 8

Тема: Психологія ділових переговорів.

Мета:

Дидактична: Сприяти формуванню етичних норм, умінь та навичок необхідних для ведення ділових переговорів.

Розвиваюча: розвивати комунікативні здібності, розвивати вміння правильно обирати прийоми ведення ділових переговорів.

Виховна: виховувати толерантне ставлення до ділових партнерів, вміння керувати власними емоціями, прагнення до саморозвитку.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, презентаційні матеріали «Техніка ведення переговорів»

План:

1 Підготовка до проведення переговорів.

2 Техніка, методи, стилі ведення переговорів.

Література

1 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.

2 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.

3 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

4 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.

5 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002. – 223с.

Лекція 9

Тема: Конфлікти в ділових стосунках та шляхи їх розв’язання

Мета:

Дидактична

З’ясувати динаміку розвитку конфліктної ситуації;

Сформувати навички розв’язання та виходу з конфліктної ситуації;

Виховна

Сприяти формуванню толерантного ставлення до опонентів в конфліктній ситуації.

Сприяти формуванню навичок самоконтролю власних емоційних станів.

Розвиваюча

Розвивати навички поведінки в конфліктній ситуації, вміння застосовувати міжособові способи розв’язання конфліктів в залежності від ситуації.

Матеріально-технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, наочності (таблиця конфліктогенів), приклади конфліктних ситуації.

План

1 Конфлікти, види, структура, стадії протікання.

2 Причини виникнення конфліктів.

3 Способи розв’язання конфліктних ситуацій.

Література

1 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.:Викар, 2002.

2 Орбан-Лембрик Л.Є.. Психологія управління: посібник. – К.: академвидав, 2003.

3 Хміль Ф.І.. Ділове спілкуванняб навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: “Академвидав”, 2004.

4 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.

Лекція 10

Тема: Індивідуальні особливості особистості в поведінці, діяльності, спілкуванні.

Мета:**Дидактична:**

З'ясувати теоретичні положення вчень про темперамент, характер, здібності.

Сформувати уявлення про індивідуальні відмінності між людьми, пов'язані з типом темпераменту.

Встановити взаємозв'язок між поняттями «темперамент», «характер», «здібності».

Виховна:

Сприяти формуванню толерантного ставлення до індивідуальних проявів особливостей людини

Сприяти формуванню психологічної грамотності;

Сприяти формуванню пізнавального інтересу під час вивчення теми.

Розвиваюча

Розвивати навички взаємодії з людьми в залежності від темпераментної структури та рис характеру.

Методи: словесний, наочний.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, наочності.

План

- 1 Поняття про темперамент.
- 2 Типи темпераменту і їх психологічна характеристика.
- 3 Поняття про характер. Структура характеру.
- 4 Поняття про здібності. Види здібностей.

Література

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.
- 2 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.
- 5 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.

Лекція 5

ТЕМА: Система норм і правил поведінки керівника. Корпоративна культура в організації.

Мета:**Дидактична:**

Встановити взаємозв'язок між поняттями «стиль керівництва», «лідер», « психологічний клімат колективу».

Виховна:

Сприяти формуванню толерантного ставлення до індивідуальних проявів особливостей людини;

Сприяти формуванню психологічної грамотності;

Сприяти формуванню пізнавального інтересу під час вивчення теми.

Розвиваюча:

Розвивати увагу, пам'ять, мислення, волювільні якості.

Методи: словесний, наочний.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, наочності.

План

- 1 Поняття керівництва. Характеристика стилів керівництва: авторитарний, ліберальний і демократичний стилі.
- 2 Етичні критерії спілкування керівника з підлеглими.
- 3 Сутність корпоративної культури в організації. Складові корпоративної культури та її рівні.
- 4 Типи корпоративної культури.

Література

- 1 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 2 Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.
- 3 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 4 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.

Лекція12

Тема: Імідж ділової людини. етикет телефонної розмови.

Мета:

Дидактична: Засвоїти особливості етичних вимог до оформлення візитних карток та ділових подарунків.

Встановити взаємозв'язок між зовнішнім виглядом людини та її професійними досягненнями.

Виховна:

Виховувати прагнення до самоудосконалення, поваги до свого зовнішнього вигляду, толерантне ставлення до оточуючих.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект, зразки оформлення візитних карток,

План:

1. Візитні картки.
2. Ділові подарунки.
3. Діловий одяг.

Література:

- 1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. Серия „1000 секретов успеха”. Ростов-на-дону: „Феникс”, 1997.
- 3 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.
- 4 Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.

5 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

Лекція 13

Тема: Особливості ділового етикету у спілкуванні з іноземцями

Мета:

Дидактична: Засвоїти особливості ділового етикету в зарубіжних країнах
Усвідомити значення дотримання норм етикету під час спілкування з представниками різних країн.

Розвиваюча: розвивати критичне мислення, світогляд; вміння порівнювати, узагальнювати, аналізувати;

Виховна:

Виховання толерантного ставлення до національних традицій та особливостей ділового спілкування у зарубіжних країнах.

Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН конспект лекції, картки з прикладами ділових ситуацій.

План:

1 Особливості ділового етикету у спілкуванні з представниками європейських країн.

2 Особливості ділового етикету у спілкуванні з представниками східних країн та арабськими країнами.

3 Особливості ділового етикету у спілкуванні з представниками країн американського континенту.

Література:

1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.

2 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.

3 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.

4 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

Лекція 14

Тема: Прийом, презентація і їх організація.

Мета:

Дидактична:

Розкрити принципи проведення презентації, ділових прийомів.

Сприяти формуванню етичних норм, умінь та навичок необхідних для проведення ділових прийомів та презентацій.

Виховна:

Сприяти формуванню пізнавального інтересу під час вивчення теми.

Виховувати творче відношення до виконуваної роботи.

Розвиваюча:

Розвивати необхідність творчої діяльності; логічне мислення.

Матеріально – технічне забезпечення, дидактичні засоби та ТЗН: конспект лекцій.

План:

1 Підготовка до прийомів. Прийом гостей, розміщення за столом. Етикет за столом. Закінчення прийому, проводи гостей.

2 Види прийомів та їх вибір.

3 Організація та проведення презентації.

Література

1 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.

2 Деловой этикет: - 2-е изд.-К.: „Альтерпрес”, 2001.

3 Осовська Г.В.. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.

4 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.

5 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002. – 223с.