



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИВАТНА УСТАНОВА
«ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ
ІНСТИТУТ «БЕЙТ-ХАНА»

Кафедра педагогіки та психології

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

(назва навчальної дисципліни)

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

підготовки

бакалавр
(назва рівня вищої освіти)

галузі знань

05 Соціальні та поведінкові науки
(шифр і назва галузі знань)

Спеціальності

053 Психологія
(код і найменування спеціальності)

2022 рік

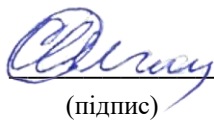
Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» спеціальності 053 Психологія освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів для здобувачів вищої освіти II курсу.

Розробник: док. пед. наук, професор С. В. Сапожников

Робоча програма розглянута та затверджена на засіданні кафедри педагогіки та психології

Протокол від «29» серпня 2022 року № 1

Зав. кафедри


(підпис)

док. пед. наук, професор С. В. Сапожников
(прізвище та ініціали)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми «30» серпня 2022 року

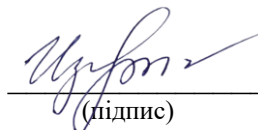
Гарант освітньої програми


(підпис)

кан. псих. н. М. М. Ярошко
(прізвище та ініціали)

Робоча програма перевірена навчально-методичним відділом «31» серпня 2022 року

Завідувач навчально-методичного відділу


(підпис)

І. В. Зеркаль
(прізвище та ініціали)

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисциплін за формами навчання	
	Денна	Заочна
Статус дисципліни	вибіркова	вибіркова
Мова викладання	українська	українська
Передумови вивчення навчальної дисципліни	Загальна психологія з практикумом, історія психології	Загальна психологія з практикумом, історія психології
Курс	I	I
Семестр	II	III триместр
Загальний обсяг годин / кредитів	120/4	120/4
Кількість змістовних модулів	2	2
Годин на аудиторне вивчення	54	12
Годин на самостійне вивчення	66	108
Форма підсумкового контролю	залік	залік

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування» належить до вибіркової дисципліни циклу професійної підготовки згідно навчального плану підготовки фахівців. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій.

Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» є оволодіння студентами усім комплексом знань з психології та етики спілкування у діловій сфері та у сфері міжособистісних стосунків, засвоєння основних етичних правил, норм ділового спілкування.

Завдання курсу:

- З'ясувати місце і роль курсу «Психологія ділового спілкування» у колі психологічних дисциплін;
- Сформувати знання про етико-психологічні особливості та моральні передумови ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час ділових та особистісних контактів;
- Розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, вербальні засоби культури спілкування та мовленнєвого етикету;
- Визначити шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного студента;

2. Компетентності та заплановані результати навчання

Дисципліна «Психологія ділового спілкування» забезпечує набуття здобувачами освіти ряду *компетентностей*.

Компетентності, що формуються:

Інтегральна компетентність ІК

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК5. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК6. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК8. Навички міжособистісної взаємодії,

ЗК9. Здатність працювати в команді.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності СК

СК3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.

СК8. Здатність організовувати та надавати психологічну допомогу (індивідуальну та групову)

СК10.(11) Здатність дотримуватися норм професійної етики

Програмні результати навчання:

ПР1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання

ПР 9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання

ПР11. Складати та реалізовувати план консультативного процесу з урахуванням специфіки запиту та індивідуальних особливостей клієнта, забезпечувати ефективність власних дій

ПР13. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

ПР16. Знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога.

ПР 19 Здійснювати психологічну діяльність, зокрема під час вирішення конфліктів, психологічному консультуванні та психотерапевтичній роботі із представниками певного етносу.

У результаті вивчення дисципліни «Електронні освітні ресурси для початкової школи» студенти повинні:

знати:

- понятійно-категоріальний апарат дисципліни;
- структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації;
- сутність та особливості ділового спілкування на сучасному етапі;
- особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; вербальні і невербальні засоби спілкування;
- специфічні особливості етикету ділового спілкування в Україні;
- психологічні особливості проведення ділових переговорів.

вміти:

- застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації;
- бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при прийомі на роботу;
- об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні;
- використовувати етичні правила у діловій взаємодії;
- емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості.

володіти:

- технологією проведення ділових бесід, переговорів;
- навичками командної роботи у процесі вирішення фахових завдань.

Предмет курсу: ділове спілкування як явище суспільного життя. Закономірності і особливості взаємодії та поведінки людей в процесі ділового спілкування.

Основний зміст дисципліни: Курс «Психологія ділового спілкування» є обов'язковим для студентів I рівня вищої освіти. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових та особистісних комунікацій. Курс

поділено на 2 логічних змістових модуля. В першому модулі розглядаються основні принципи та поняття дисципліни, а саме: предмет, задачі та категорії психології

ділового спілкування; види, структура, функції спілкування; сутність та види комунікацій і комунікативного процесу; основні функції спілкування та їх характеристика; структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів; вербальні та невербальні засоби спілкування. Сутність понять «вербальна комунікація», «мовленнєвий етикет». Місце діалогу та монологу в словесному спілкуванні. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень різних видів, використання формул ввічливості мовленнєвого етикету. Особливості публічного виступу. Культура говоріння і культура слухання. Види слухання: рефлексивне і нереклексивне, їх сутність. Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання. Шляхи розвитку культури словесного спілкування і вдосконалення володіння мовою.

Зміст програми навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 1. Предмет, задачі та категорії психології і етики ділового спілкування. Основні принципи та поняття дисципліни. Проблеми етики та психології спілкування в історії філософської і психологічної думки.

Література [2, 6, 13]

Тема 2. Психологія спілкування. Психологія спілкування, її етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей. Види, структура, функції спілкування. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування. Спілкування як комунікація. Спілкування як взаємодія.

Література [2, 5, 6, 13]

Тема 3. Сутність комунікацій і комунікативного процесу. Визначення поняття «комунікація». Класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації. Комунікативний процес та його базові елементи. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень. Види комунікацій. Інтерації та їх типи. Трансакція як психологічний феномен, її сутність та особливості. Паралельні, пересічні, приховані трансакції, значення їх розуміння для досягнення взаєморозуміння в колективі, забезпечення виконання працівниками своїх завдань.

Література [2, 6, 13]

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

Література [2, 6, 9, 13]

Тема 5. Структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів. Психологічні та етичні аспекти визначення видів спілкування, їх характеристика. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконавання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей. Сутність таких понять, як наслідування, строукс, маніпулювання та актуалізація. Моделі та стилі спілкування. Три стилі лідерства в управлінській діяльності. Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії. Моральні фактори у виборі ефективних способів ділового спілкування.

Література [2, 3, 5, 6, 10-13]

Тема 6. Вербальні засоби спілкування. Сутність понять «вербальна комунікація», «мовленнєвий етикет». Місце діалогу та монологу в словесному спілкуванні. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень різних видів,

використання формул ввічливості мовленнєвого етикету. Особливості публічного виступу. Культура говоріння і культура слухання. Види слухання: рефлексивне і нереклексивне, їх сутність. Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання. Шляхи розвитку культури словесного спілкування і вдосконалення володіння мовою.

Література [2, 6, 13]

Тема 7. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки. Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація систем невербальних засобів спілкування, їх характеристика. Сутність понять: кінесика, візуальний контакт, проксемика, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Місце невербальних засобів в етикеті ділового спілкування.

Література [2, 6, 13]

Тема 8. Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій. Причини та види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій. Класифікація конфліктів. Шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.

Література [2, 6, 7, 13]

Тема 9. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування. Визначення понять «взаємодія» та «взаєморозуміння». Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм та правил. Моральні якості учасників взаємодії та їх культура. Добір засобів і механізмів впливу для досягнення ефективного результату взаємодії. Взаєморозуміння та його рівні, їх характеристика. Механізми взаєморозуміння та засоби їх застосування для забезпечення високого рівня культури ділового спілкування.

Література [2, 3, 5, 6, 10-13]

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 10. Етика ділового спілкування. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення. Імідж ділової людини, техніки його формування. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. Ділова атрибутика та правила її використання. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

Література [1, 2, 3, 5, 6, 10-13]

Тема 11. Діловий етикет. Правила ділового етикету. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми. Ділові переговори: планування їх змісту, вибір способів проведення і процедури обговорення визначених питань, ухвалення рішення. Правила проведення ділових нарад, зборів, дискусій, ділової гри “мозковий штурм”, презентацій. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах. Правила спілкування по телефону. Правила ділової переписки.

Література [2, 3, 5, 6, 10-13, доп. 4]

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											Форма контролю
	Денна форма					усього	у тому числі					
	усього	л	пр	С	сп		л	пр	лаб	С	сп	
1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13	
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ												
Тема 1. Предмет, задачі та категорії психології ділового спілкування	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-	У
Тема 2. Психологія спілкування.	12	2	-	-	4	8	-	-	-	-	4	У, ПК
1. Види, структура, функції спілкування.		2			4						4	
Тема 3. Сутність	18	2	-	-	4	18	-	-	-	-	6	

саморозвитку і самовдосконалення.					2						4	
Тема 11. Діловий етикет.	18	2	2	2		26	-	-	-	2	6	Т
1. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.			2		2						6	
2. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.			2		2						6	
3. Правила спілкування по телефону.			2								4	
4. Правила ділової переписки.			2					2				
Разом за змістовим модулем 2	30	8	10	2	10	36	-	2	-	2	32	
Всього годин	120	30	22	2	66	120	4	6	-	2	108	

Форми контролю: усне опитування – У
контрольні роботи – КР
перевірка конспектів – ПК
тестування – Т
колоквіум – К

4. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах		Максим. к-ть балів
		Денна форма	Заочна форма	
1	Предмет, задачі та категорії психології і етики ділового спілкування.	2	2	
2	Психологія спілкування.	2		
3	Види, структура, функції спілкування.	2		
4	Сутність комунікацій і комунікативного процесу.	2		
5	Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень.	2		
6	Види комунікацій.	2		
7	Психологічна природа спілкування.	2		
8	Структура ділового спілкування	2		
9	Вербальні засоби спілкування.	2		
10	Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.	2		
11	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.	2	2	
12	Етика ділового спілкування.	2		
13	Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.	2		
14	Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до	2		

	саморозвитку і самовдосконалення.			
15	Діловий етикет.	2		
Усього годин		30	4	

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах		Максим. кіл-ть балів
		Денна форма	Заочна форма	
1.	Діловий етикет.	2	2	5
Усього годин		2	2	5

7. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах		Максим. кіл-ть балів
		Денна форма	Заочна форма	
1	Структура ділового спілкування	2	2	3
2	Способи впливу на людей під час спілкування. Переко- нання, навіювання, психічне зараження, як група психо- логічних способів впливу на людей.	2	-	3
3	Моделі та стилі спілкування.	2	-	3
4	Особливості публічного виступу.	2	2	3
5	Культура говоріння і культура слухання	2		3
6	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх по- долання та розв'язання конфліктних ситуацій.	2		3
7	Діловий етикет.	2		3
8	Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової роз- мови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.	2		3
9	Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандарт- них ситуаціях, на ділових прийомах.	2		3
10	Правила спілкування по телефону.	2	2	3
11	Правила ділової переписки.	2		3
Усього годин		22	6	33

8. Теми лабораторних занять

Лабораторних занять не заплановано.

9. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах		Максим. кіл-ть балів
		Денна форма	Заочна форма	
1	Психологія спілкування.	4	4	
2	Види, структура, функції спілкування.	4	4	
3	Сутність комунікацій і комунікативного процесу.	4	6	
4	Моделі передавання інформації і механізм сприйняття ко- мунікативних повідомлень	4	6	1
5	Види комунікацій.	4	6	1
6	Психологічна природа спілкування.	4	6	

7	Структура ділового спілкування	4	6	1
8	Способи впливу на людей під час спілкування. Переко- нання, навіювання, психічне зараження, як група психо- логіч -них способів впливу на людей.	4	6	1
9	Моделі та стилі спілкування.	4	4	1
10	Вербальні засоби спілкування.	4	4	
11	Особливості публічного виступу.	4	6	1
12	Культура говоріння і культура слухання	4	6	1
13	Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.	4	6	
14	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подо- лання та розв'язання конфліктних ситуацій.	4	6	
15	Етика ділового спілкування.	2	2	1
16	Корпоративна культура організації (установи) та імідж діло- вої людини.	2	4	
17	Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.	2	4	1
18	Діловий етикет.		6	
19	Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової роз- мови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.	2	6	1
20	Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандарт- них ситуаціях, на ділових прийомах.	2	6	1
21	Правила спілкування по телефону.		4	1
Усього годин		66	108	12

6. Індивідуальні навчально-дослідні та науково-дослідні завдання

I. Підготувати презентації до однієї з запропонованих тем:

1. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних по-
відомлень.
2. Види комунікацій.
3. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
4. Імідж сучасного викладача закладу вищої освіти.

II Підготувати доповіді на теми:

1. Моделі та стилі спілкування.
2. Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та
розв'язання конфліктних ситуацій..

Діловий етикет.

8. Методи навчання відповідно до програмних результатів:

ПРН 1 - лекція, навчальна дискусія; презентація,

ПРН 9 – навчальна дискусія; робота в малих групах, «займи позицію»; есе;

ПРН 11 - лекція, навчальна дискусія; презентація, «займи позицію, «мозковий штурм», «метод Прес», імітація;

ПРН 13 – лекція, проблемне навчання, робота в малих групах; демонстрація, презентація, інструктаж, «навчаючись-учусь», «мікрофон», рольова гра, «ажурна пилка», «ток-шоу»;

ПРН 16 – індивідуальні роботи, «коло ідей», «мозковий штурм», «метод Прес», «займи позицію», рольова гра, імітація, «ток-шоу»;

ПРН 19– моделювання; «коло ідей», дискусія; проблемний виклад; дослідницький метод; «мозковий штурм», «метод Прес», «займи позицію», «навчаючись-учусь»,.

9. Методи контролю

Усний та письмовий контроль:

індивідуальне опитування;

фронтальне опитування (модульна контрольна робота);

співбесіди;

10. Критерії та порядок оцінювання результатів навчання

Поточний контроль											Інд.завд	Залік	Сума
Змістовий модуль 1									Змістовий модуль 2		10	40	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11			
3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5			
Самостійна робота студентів													
		2		2	2				2	2			

Шкала оцінювання: національна та ECTS:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	

35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ І ВМІНЬ:

За національною шкалою	За 100-бальною шкалою	За шкалою ECTS
Відмінно	90 – 100	A

ставиться, якщо студент:

- у повному обсязі володіє навчальним матеріалом;
- вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу;
- вільно послуговується науковою термінологією;
- розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки

За національною шкалою	За 100 бальною шкалою	За шкалою ECTS
Добре	83 – 89	B
	75 - 82	C

- Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає;
- в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу;
- розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією.

– Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

За національною шкалою	За 100 бальною шкалою	За шкалою ECTS
------------------------	-----------------------	----------------

Задовільно	68 – 74	D
	60 - 67	E

– Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони.

– Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.

За національною шкалою	За 100 бальною шкалою	За шкалою ECTS
Незадовільно з можливістю повторного складання	35 – 59	FX
Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням	0 – 34	F

– Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.

– Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді. «0» - Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

11. Форми поточного та підсумкового контролю успішності навчання.

Залікові питання

1. Предмет, задачі та категорії психології і етики ділового спілкування.
2. Проблеми етики та психології спілкування в історії філософської і психологічної думки.
3. Психологія спілкування.
4. Види, структура, функції спілкування.

5. Сутність комунікацій і комунікативного процесу.
6. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень.
7. Види комунікацій.
8. Психологічна природа спілкування.
9. Структура ділового спілкування
10. Вербальні засоби спілкування.
11. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.
12. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.
13. Етика ділового спілкування.
14. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.
15. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.
16. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.
17. Три стилі лідерства в управлінській діяльності.
18. Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії.
19. Моральні фактори у виборі ефективних способів ділового спілкування.
20. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування.

14. Методичне забезпечення

1. Робоча та навчальна програма.
2. Матеріали до лекційних та практичних занять.
3. Залікові питання.

15. Рекомендована література

1. Блощинська В. А. Практикум з етики : навч. посіб. Івано-Франківськ : ІМЕ, 2001. 311 с.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2015. 160 с.

3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навчальний посібник. Вінниця : Нова книга, 2002. 226 с.
4. Етика ділових стосунків : навчальний посібник / Лесько О. Й. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 310 с.
5. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 224 с.
6. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навчальний посібник з етикету для студентів. Суми : ВТД: книга, 2002. 208 с.
7. Кайлюк Е. М., Фесенко Г. Г. Психологія управління. Харків : ХНАМГ, 2012. 183 с.
8. Малахов О. В. Етика спілкування : навчальний посібник. Київ : Либідь, 2006. 400 с.
9. Палеха Ю. І. Ділова етика. Київ, 2008. 281 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин. Київ : Кондор, 2008. 356 с.
11. Чмут Т. К., Чайка Т. Л. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Вікар, 2002. 223 с.
13. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2004. 304 с.

16. Інформаційні ресурси, у т.ч. в мережі Інтернет

1. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Рузакова Г. Г., Залюбівська О.Б. Етика ділових стосунків. Електронний навчальний посібник [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://posibnyky.vntu.edu.ua/...](http://posibnyky.vntu.edu.ua/)
2. PSYLIB (Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://psylib.kiev.ua/>