



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

Кафедра педагогіки та психології

ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

(назва навчальної дисципліни)

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

підготовки

магістрів
(назва рівня вищої освіти)

галузі знань

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

Спеціальності

053 Психологія
(код і найменування спеціальності)

2020 рік


Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія та етика ділового спілкування» спеціальності 053 «Психологія» освітньо-професійної програми магістрів для здобувачів вищої освіти V курсу.

Розробник: Сапожников С. В., доктор педагогічних наук, професор.

Робоча програма розглянута та затверджена на засіданні кафедри педагогіки та психології

Протокол від «28» серпня 2020 року № 01

Зав. кафедри


(підпис)

О. С. Самойлов
(прізвище та ініціали)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми «28» серпня 2020 року

Гарант освітньої програми


(підпис)

О. С. Самойлов
(прізвище та ініціали)

Робоча програма перевірена навчально-методичним відділом «31» серпня 2020 року

Завідувач навчально-методичного відділу


(підпис)

І. В. Зеркаль
(прізвище та ініціали)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисциплін за формами навчання	
	Денна	Заочна
Статус дисципліни	обов'язкова	обов'язкова
Мова викладання	українська	українська
Передумови вивчення навчальної дисципліни	вихідна	вихідна
Курс	V	V
Семестр	II	II
Загальний обсяг годин / кредитів	90/3	90/3
Кількість змістовних модулів	2	2
Годин на аудиторне вивчення	52	10
Годин на самостійне вивчення	38	80
Форма підсумкового контролю	залік	залік

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Психологія та етика ділового спілкування» належить до обов'язкових дисциплін 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 та етика 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 та етика ділового спілкування» у колі психологічних дисциплін;
- Сформувані 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;

3. Компетентності та заплановані результати навчання

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

Компетентності, що формуються:

ЗК 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

СК 4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгові, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.

СК 5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології.

СК 6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.

СК 9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

СФК 2. Здатність до реалізації психологічної діяльності в етнічному та мультикультурному середовищі.

СФК 3. Здатність до: подолання труднощів міжкультурної взаємодії та медіації конфліктних ситуацій; встановлення причин кроскультурних та етнічних конфліктів, прогнозування ефективності стратегій управління етнічним конфліктом; розробки стратегій подолання перешкод та застосування їх в практиці ділового міжнаціонального спілкування.

Програмні результати навчання:

ПРН 4. Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.

ПРН 5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), проводити їх в індивідуальному порядку та у груповій роботі, оцінювати якість.

ПРН 6. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.

ПРН 8. Оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або про підвищення кваліфікації.

ПРН 9. Вирішувати етичні дилеми, спираючись на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.

СПРН 2. Використовувати практичні навички міжкультурної комунікації, дотримуючись етичних норм проведення етнопсихологічних досліджень.

СПРН 3. Використовувати сучасні методи індивідуальної та групової психокорекційної, психореабілітаційної та психотерапевтичної роботи і критично осмислювати проблеми консультативної психології.

У результаті вивчення дисципліни «Психологія та етика ділового спілкування» 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 та етика ділового спілкування» є обов'язковим для студентів II 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 і етики 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 нерелфлексивне, 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин										
	Денна форма					Заочна (вечірня) форма					
	усього	у тому числі				усього	у тому числі				
	л	с/п	лаб	сп		л	с/п	лаб	інд	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 і етики ділового спілкування	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Тема 2. Психологія спілкування.	8	2	-	-	2	10	-	-	-	-	4
1. Види, структура, функції спілкування.		2			2						4
Тема 3. Сутність комунікацій і комунікативного процесу.	12	2	-	-	2	8	-	-	-	-	4
1. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень		2			2						4
2. Види комунікацій.		2			2						4
Тема 4. Психологічна природа спілкування.	4	2	-	-	2	10	-	-	-	-	4
Тема 5. Структура ділового спілкування	14	2	2	-	2	6					4
1. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконавання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей.			2		2						4
2. Моделі та стилі спілкування.			2		2						4
Тема 6. Вербальні засоби спілкування.	12	2		-	2	8	-	-	-	-	4
1. Особливості публічного виступу.			2		2						4
2. Культура говоріння і культура слухання			2		2						4
Тема 7. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.	4	2		-	2	10	-	-	-	-	4
Тема 8. Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій.	4	-	2	-	2	12	-	2	-	-	4
Тема 9. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Разом за змістовим модулем I	62	22	12	-	28	68	4	2	-	-	56

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ П. ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ											
Тема 10. Етика ділового спілкування.	12	2	-	-	2	10	-	-	-	-	
1. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.		2			2						4
2. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.		2			2						4
Тема 11. Діловий етикет.	16	2	2	-		12	-	2	-	-	4
1. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.			2		2						4
2. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.			2		2						4
3. Правила спілкування по телефону.			2								4
4. Правила ділової переписки.			2								
Разом за змістовим модулем 2	28	8	10	-	10	22	-	2	-	-	24
Всього годин	90	30	22	-	38	90	6	4	-	-	80

5. Темі лекцій

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах	
		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	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	-
12	Етика ділового спілкування.	2	2

13	Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.	2	
14	Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.	2	
15	Діловий етикет.	2	-
Усього годин		30	6

6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах	
		Денна форма	Заочна форма
1.	Моделі та стилі спілкування.	2	2
2.	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій..	2	
3	Діловий етикет.	2	
Усього годин		6	2

7. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах	
		Денна форма	Заочна форма
1	Структура ділового спілкування	2	-
2	Способи впливу на людей під час спілкування. Переконавання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей.	2	-
3	Особливості публічного виступу.	2	-
4	Культура говоріння і культура слухання	2	
5	Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.	2	
6	Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.	2	
7	Правила спілкування по телефону.	2	
8	Правила ділової переписки.	2	
Усього годин		16	-

8. Теми лабораторних занять

Лабораторних занять не заплановано.

9. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах	
		Денна форма	Заочна форма
1	Психологія спілкування.	2	4
2	Види, структура, функції спілкування.	2	4
3	Сутність комунікацій і комунікативного процесу.	2	4
4	Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень	2	4
5	Види комунікацій.	2	4

6	Психологічна природа спілкування.	2	4
7	Структура ділового спілкування	2	4
8	Способи впливу на людей під час спілкування. Переконавання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей.	2	4
9	Моделі та стилі спілкування.	2	4
10	Вербальні засоби спілкування.	2	4
11	Особливості публічного виступу.	2	4
12	Культура говоріння і культура слухання	2	4
13	Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.	2	4
14	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій.	2	4
15	Етика ділового спілкування.	2	
16	Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.	2	4
17	Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.	2	4
18	Діловий етикет.		4
19	Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.	2	4
20	Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.	2	4
21	Правила спілкування по телефону.		4
Усього годин		38	80

7. Індивідуальні навчально-дослідні та науково-дослідні завдання

I. Підготувати презентації до однієї з пропонованих тем:

1. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень.
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

За джерелом знань:

Словесні: лекція, навчальна дискусія, інструктаж тощо

Наочні: ілюстрування, презентація

Практичні: практичні роботи

Методи навчання відповідно до програмних результатів:

ПРН 4 – лекція; моделювання психологічного експерименту, виконання психодіагностичних завдань, зокрема, психологічних тестів; виконання психологічних завдань, вправи, групові дискусії, дидактичні та ділові ігри, що імітують досліджувані процеси; спостереження, презентація;

ПРН 5 – лекція (інформаційна, проблемна, з елементами бесіди, з розбором конкретних ситуацій); моделювання психологічного експерименту, виконання психодіагностичних завдань, зокрема, психологічних тестів; виконання психологічних завдань, вправи, групові дискусії, дидактичні та ділові ігри, що імітують досліджувані процеси; психологічний тренінг; презентація;

ПРН 6 – вправа, аналіз виробничих ситуацій, тренування, індивідуальні роботи, метод проектів; «акваріум», презентація;

ПРН 8 – лекція; метод проблемного навчання; тестування; ділові, дидактичні та управлінські ігри, «мозковий штурм»;

ПРН 9 – лекція; аналіз виробничих ситуацій, тренування, індивідуальні роботи; навчально-рольові сценарії та діалоги між учасниками групи, «акваріум»; презентація;

СПРН 2 – бесіда, обговорення, інструктаж; вправа, тренування; навчально-рольові сценарії та діалоги між учасниками групи;

робота в малих групах, «коло ідей», «мозковий штурм», «метод Прес», «займи позицію», «мікрофон», рольова гра; асоціативний куш, есе; презентація;

СПРН 3 – лекція; моделювання психологічного експерименту, виконання психодіагностичних завдань, зокрема, психологічних тестів; виконання психологічних завдань, вправи, групові дискусії, дидактичні та ділові ігри, що імітують досліджувані процеси; спостереження, демонстрація, презентація.

9. Методи контролю

Усний та письмовий контроль:

індивідуальне опитування;

фронтальне опитування (модульна контрольна робота);

співбесіди;

10. Критерії та порядок оцінювання результатів навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання											Залік	Сума		
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2		Інд. завд.	Разом				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			T10	T11	10	60
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4				

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 ар-

гументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

За національною шка- лою	За 100 бальною шка- лою	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 шка- лою	За 100 бальною шка- лою	За шкалою ECTS
Незадовільно з мож- ливістю повторного складання	35 – 59	FX
Незадовільно з обов'язковим повтор- ним 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 одно-
слівної відповіді. «0» - Оцінюється робота студента, який не володіє навчаль-
ним 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

Основна

1. Блощинська В. А. Практикум з етики: Навч. посіб. / В. А. Блощинська. – Івано-Франківськ: ІМЕ, 2011. – 311 с.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – К: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник. – Навчальний посібник / В. П. Галушко. – Вінниця: Нова книга, 2012. – 226 с. – (І - е вид).
4. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета: Учеб. Пособие. – К: Кондор, 2004. – 234 с.
5. Етика ділових стосунків: навчальний посібник / [О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, Г. Г. Рузакова та ін.]. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 310 с.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навчальний посібник / В. Я. Зусін. – Центр навчальної літератури, 2015. – 224 с.
7. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів / О. В. Кубрак. – Суми: ВТД: книга, 2012. – 208 с.
8. Кайлюк Е. М. Психологія управління / Е. М. Кайлюк, Г. Г. Фесенко. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 183 с.
9. Малахов О. В. Етика спілкування: Навчальний посібник / О. В. Малахов. – К: Либідь, 2016. – 400 с.
10. Палеха Ю. І. Ділова етика. / Ю. І. Палеха. – К, 2018. – 281 с.
11. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
12. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник / Т. К. Чмут, Т. Л. Чайка. – К: Вікар, 2003. – 223 с. – (3- є вид., стереотипне).
13. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : Навчальний посібник / І. М. Цим-

балюк. – К: ВД «Професіонал, 2004. – 304 с.

Допоміжна

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под. ред. проф. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 415 с.
2. Кубрак О. В. Етика ділового повсякденного спілкування. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с.
3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под. ред. проф. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 415 с.
4. Сабат Э. М. Бизнес-этикет / Энн Мэри Сабат. – Х: Торговый дом, 2019. – 235 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://posibnyku.vntu.edu.ua/...](http://posibnyku.vntu.edu.ua/)
2. PSYLIB (Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://psylib.kiev.ua/>