

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
**Державний вищий навчальний заклад «Український державний хіміко-
технологічний університет»**

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ
З КУРСУ
«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»
ДЛЯ СТУДЕНТІВ V КУРСУ
ЕКОНОМІЧНОГО ФАКУЛЬТЕТУ

ДНІПРОПЕТРОВСЬК ДВНЗ УДХТУ 2011

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Державний вищий навчальний заклад «Український державний хіміко-
технологічний університет»

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

З КУРСУ

«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

**ДЛЯ СТУДЕНТІВ V КУРСУ
ЕКОНОМІЧНОГО ФАКУЛЬТЕТУ**

Затвержено на засіданні кафедри
філософії
Протокол № 3 від 1. 11 2011

ДНІПРОПЕТРОВСЬК ДВНЗ УДХТУ 2011

Плани семінарських занять з курсу "ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ"
для студентів V курсів усіх спеціальностей / Укл.: І.І. Какуріна, -
Дніпропетровськ: ДВНЗ УДХТУ, 2011. – 13 с.

Укладач: І.І. Какуріна, канд. філос. наук,

Відповідальний за випуск А.Г. Чичков, канд. філос. наук.

Навчальне видання

Плани семінарських занять
з курсу "ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ"
для студентів V курсу економічного факультету

Укладач: КАКУРІНА Ірина Іллівна

Редактор: Л.М. Тонкошкур

Коректор: Л.Я. Гоцуцова

Підписано до друку Формат 60x84 1/16 . Папір ксерокс. Друк різнограф.
Умов.-друк. Артк. 1,0. Облік-від. Арк. 1,08. Тираж 100 прим. Зам. № 62.
Свідоцтво ДК n 303 від 27.12. 2000.

УДХТУ, 49005, Дніпропетровськ - 5, просп. Гагаріна, 8.

Видавничо-поліграфічний комплекс ІнКомЦентр

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

ПЛАН КУРСУ

№	Теми занять	Види занять	Години
	Теми лекцій		
1.	Ділове спілкування як галузь гуманітарного знання. Етика ділового спілкування	Лекція	2
2.	Природа спілкування. Структура, функції спілкування. Моделі, стилі, стратегія й тактика. Спілкування	Лекція	2
3.	Механізми взаєморозуміння. Конфлікти, їх попередження та розв'язання	Лекція	2
4.	Поняття вербальної комунікації (культура мовлення, культура слухання)	Лекція	2
5.	Засоби невербальної комунікації (жести, манери, вигляд ділової людини)	Лекція	2
6.	Форми ділового спілкування. Ділова бесіда.	Лекція	2
7.	Форми колективного обговорення ділових проблем. Наради, Переговори.	Лекція	2
8.	Форми колективного обговорення ділових проблем. Дискусії, «Мозковий штурм» як форми колективного обговорення ділових проблем	Лекція	2
		Всього лекцій:	16

Теми семінарів			
1.	Структура, завдання, призначення курсу	Організаційне заняття	2
2.	Природа спілкування. Структура, функції спілкування. Моделі, стилі, стратегія й тактика спілкування	Обговорення питань семінару Експресконтроль	2
3.	3. Механізми взаєморозуміння. Конфлікти, їх попередження та розв'язання	Обговорення питань семінару Виконане індивідуального домашнього завдання.	2
4.	Форми ділового спілкування	МКР	2
Всього семінарів:			8

ПРЕДМЕТ І МЕТА КУРСУ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ», ЙОГО МІСЦЕ І ПОЛЬ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

Предмет охоплює:

Спілкування як форму людського буття, ділове спілкування як процес комунікації, професійну культуру спілкування, види та рівні, стилі та моделі ділового спілкування, вербальні та невербальні засоби спілкування, форми ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем, діловий етикет.

Мета курсу:

1. Показати, що ділове спілкування є необхідною складовою формування культури сучасного фахівця,
2. Розкрити зв'язок між результативною діловою комунікацією та дотримання моральних норм,

3. Показати, що врахування психологічних й соціокультурних особливостей співрозмовників є умовою ефективного ділового спілкування,
4. Проаналізувати вербальні та невербальні засоби ділової комунікації,
5. Розглянути специфіку бесіди як індивідуальної форми ділового спілкування та форми колективного обговорення ділових проблем,
6. Визначити особливості ділового етикету.
7. Сформулювати розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей,
8. Розкрити основні теоретичні положення, які мають вплив на вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити її ефективність в управлінській діяльності,
9. Розглянути правила поведінки ділової людини.

ЗАДАЧІ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

1. Студент повинен знати:

- 1.1. Сутність культури ділового спілкування,
- 1.2. Структуру, функції, види та рівні спілкування,
- 1.3. Стили та моделі ділового спілкування,
- 1.4. Сутність бар'єрів взаєморозуміння,
- 1.5. Природу конфлікту, причини конфліктів та структурні методи їх розв'язання,
- 1.6. Характеристика форм ділового спілкування, невербальних та вербальних засобів спілкування,
- 1.7. Зміст сучасних методів обговорення ділових проблем (співбесіда, нарада, перемови, телефонні розмови),
- 1.8. Зміст сучасних методів оцінки ділових партнерів,
- 1.9. Сутність організації взаємодії ділових партнерів.

2. Студент повинен уміти:

- 2.1. Створювати ефективні стратегії ділового спілкування на основі принципів гуманістичної етики,
- 2.2. Застосувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування,
- 2.3. Врахувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника задля створення умов позитивного ділового спілкування,
- 2.4. Користуватися правилами ділового етикету,
- 2.5. Задавати питання та приймати участь у колективному обговоренні ділових проблем,
- 2.6. Творчо користуватися набутими знаннями в професійній діяльності фахівця,
- 2.7. Переводити досвід спілкування на рівень теоретичного осмислення, спираючись на отримані знання.

«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ» - курс, який передбачає взаємодію з теорією філософії, з психологією, соціологією, конфліктологією, основами права тощо. Вона базується на загальній теорії менеджменту, охоплює широке коло питань одного з конкретних предметних напрямків теорії та практики управління.

ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ

I. «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ» ЇЇ ПРЕДМЕТ, ЗАВДАННЯ

1. Інтегративна специфіка курсу «Етики ділового спілкування» як сучасної галузі гуманітарного знання
2. Моральна культура як етична основа ділового спілкування
3. Ділове спілкування як частина культури управління

II. ПРИРОДА СПІЛКУВАННЯ

1. Природа спілкування, його структура. Поліфункціональність процесу спілкування. Інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна функції спілкування.
2. Ділове спілкування як взаємодія. Моделі та стилі спілкування. Стель ділового спілкування як прояв культури керівництва.
3. Стратегія й тактика спілкування. Відкрита, закрита та відносторонена стратегія поведінки під час комунікативного процесу.

III. МЕХАНІЗМИ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ. КОНФЛІКТИ, ЇХ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ

1. Умови конструктивного спілкування. Бар'єри на шляху взаєморозуміння.
2. Сутність, види та функції конфліктів.
3. Загальна теорія конфлікту (Кеннет Еварт Боулдінг), теорія конфліктної моделі суспільства (Ральф Дарендорф), теорія позитивно-функціонального конфлікту (Льюїс Козер).
4. Причини конфліктів. Міжособистісні стилі, структурні методи розв'язання конфліктів.

IV. ФОРМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Спілкування як частина культури управління. Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування.
2. Індивідуальні форми ділового спілкування: бесіда:
 - a. функції та види бесід,

- b. характеристика етапів ділової бесіди,
 - c. методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника.
3. Специфіка колективного обговорення ділових проблем:
- a. Наради,
 - b. Переговори,
 - c. Дискусії,
 - d. «Мозковий штурм» як форми колективного обговорення ділових проблем.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ-ЗАОЧНИКІВ З КУРСУ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

1. Визначити поняття «спілкування». Назвіть його функції та види.
2. Визначити поняття «корпоративна етика». Охарактеризуйте нормативні та законодавчі основи корпоративної етики.
3. Яка роль етикету телефонних розмов у діловому спілкуванні?
4. Поясніть, чим відрізняються вербальні та невербальні засоби спілкування?
5. Поясніть особливості засобів невербального спілкування. Оптико-кінетична система.
6. Охарактеризувати специфіка паралінгвістичної та екстралінгвістичної системи засобів невербального спілкування.
7. Визначте засоби візуального спілкування.
8. Охарактеризувати проксеміку як засіб невербального спілкування. Проксеміка та діловий етикет.
9. Визначте правила проведення переговорів. Проаналізувати стратегію та технологію проведення переговорів.
10. Охарактеризувати якості людини, які впливають на характер ділового спілкування.
11. Поясніть сутність морально-етичних методів управління персоналом. Визначте основні підходи щодо формування ефективної взаємодії з підлеглими.
12. Визначте методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника.
13. Охарактеризувати запитання як засіб активізації процесу спілкування. Визначте види питань.
14. Охарактеризувати слухання як специфічну діяльність. Назвіть умови активного слухання.
15. Дайте характеристику ділової наради. Поясніть особливості видів ділової наради, правил проведення ділових нарад.
16. Визначте основні етапи проведення ділової бесіди. Прийоми ведення бесіди.
17. Поясніть роль «мозкового штурму» у процесі ділової комунікації.
18. Дайте характеристику переговорного процесу. Визначте психологічні аспекти переговорного процесу.
19. Охарактеризувати культуру говоріння, види мовних актів, типи конструювання повідомлень.

20. Охарактеризувати національні особливості ділового етикету різних країн світу.
21. Охарактеризувати протокол ділової зустрічі. Протокол проведення переговорів.
22. Дайте характеристику маніпулювання, конкуренції, співробітництва, та їх ролі у процесі спілкування.
23. Охарактеризувати стилі спілкування управлінської комунікації по вертикалі та по горизонталі.
24. Поясніть особливості ділового листування як форми ділового спілкування.
25. Визначте етикет знайомства, вітання, звернення, вибачення, прощання як складову культури спілкування.
26. Охарактеризуйте етикет проведення ділових прийомів та презентацій.
27. Поясніть роль рефлексії, ідентифікації та емпатії як механізмів встановлення взаєморозуміння у процесі спілкування.
28. Охарактеризуйте конфлікти, їх сутність, види та функції.
29. Дайте характеристику причин конфліктів та міжособистісних стилів їх розв'язання. Визначте структурні методи розв'язання конфліктів.
30. Визначити поняття «корпоративна етика» Охарактеризуйте нормативні основи корпоративної етики.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ З КУСУ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

1. Визначити поняття спілкування. Розкрити гуманістичну природу спілкування.
2. Визначити структуру та функції ділового спілкування.
3. Визначити види ділового спілкування. Визначити поняття «корпоративна етика» Охарактеризуйте нормативні основи корпоративної етики.
4. Чим відрізняються вербальні та невербальні засоби спілкування?
5. Назвати правила вербального спілкування. Проаналізуйте особливості мовного етикету.
6. Назвати невербальні засоби спілкування
7. Охарактеризуйте слухання як специфічну діяльність. Назвіть умови активного слухання.
8. Визначте правила проведення переговорів. Охарактеризуйте основні типи переговорного процесу. Охарактеризуйте стратегію та тактику ділових переговорів.
9. Проаналізувати стратегію та технологію проведення переговорів.
10. Дайте характеристику ділової наради. Поясніть особливості видів ділової наради. Охарактеризувати правила проведення ділових нарад.
11. Яку роль має дискусія в проведенні проблемних нарад, переговорів?
12. Поясніть роль «мозкового штурму» у процесі ділової комунікації.

13. Визначте функції та види бесід. Дайте характеристику етапів, проведення ділової бесіди, стратегії поведінки під час ділової бесіди.
14. Проаналізувати задачі, функції та етапи підготовки публічних виступів
15. Визначити поняття «корпоративна етика» Охарактеризуйте нормативні основи корпоративної етики.
16. Наведіть приклади бар'єрів на шляху взаєморозуміння. Назвати умови ділового спілкування.
17. Охарактеризуйте конфлікти, їх сутність, види та функції. Дайте характеристику причин конфліктів та міжособистісних стилів їх розв'язання. Визначте структурні методи розв'язання конфліктів.
18. Охарактеризуйте правила ділового листування.
19. Яка роль етикету у діловому спілкуванні? Охарактеризуйте діловий етикет керівника.
20. Які якості людини впливають на характер ділового спілкування.
21. Які якості особистості керівника мають вирішальний вплив на управлінську діяльність?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Некрасов А. И. Этика. — Харьков: Одиссей, 2003. С. 217.
2. Організація праці менеджера. Навчальний посібник / Виноградський М.Д., Шканова О.М. - К.: "Кондор", 2002, С. 184.
3. Особливості ділового спілкування. - Харків, 2001. 235.
4. Основи ділового мовлення. - К., 2002. С. 198.
5. Бороздина Г.В. Психологія делового общения. - Минск 2000. С. 159
6. Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). — Ростов-на-Дону: Изд-во Ростовского университета, 1986. С. 187.
7. Честерфилд Л. Письма к сыну.— Ленинград: Художественная література, 1971. С. 236.
8. Штангль А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обыденной жизни.— М.: Прогресс, 1988. С. 359.
9. Глазунов С.В. Управлінське спілкування: Навч. Посіб., Днепропетровськ, 2002. С. 88.
10. Гречанівська П.Е., Лемківський К.М., Федорова І.І. Культура управління: Навч. посіб. —К.: «Політехніка», 2005. С.152.
11. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. Для студентів вищих навчальних закладів/ Під ред. Т.Е.Андрєєвої. – Х.: «Бурун Книга», 2004. С. 143.
12. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб.- К.: «Професіонал», 2004. С. 278 .
13. Потелло Н.Я., Скиртач Г.Е. Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб.- К. МАУП, 2003.С. 440.
14. Ділове спілкування: Навч.посіб./ Укладач В.Я.Яковенко, А.В.Яковенко.- Донецьк: Вид.-во Донецького Національного університету, 2002. С. 192

- 15.Зубенко Л.Г., Немцов В.Д.Культура ділового спілкування.: Навч. Посіб. - К.: «Ексоб»,2002, С. 200.
- 16.Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч посіб.-3-тє вид.- К.: «Викар», 2003. С.223.
- 17.Цимбалюк І.М.Психологія спілкування: Навч.посіб – К.: «Професіонал», 2004. С. 304.

КРИТЕРІЇ КОНТРОЛЮ УСПЕШНОСТІ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Оцінка ECTS	Критерії оцінок	Оцінка в балах	Традиційна оцінка	
A	ВІДМІННО – студент володіє глибокими і дієвими знаннями навчального матеріалу, аргументовано використовує їх у нестандартних ситуаціях, виявляє неординарні творчі здібності в навчальній діяльності; вільно володіє науковими термінами, уміє знаходити джерела інформації, аналізувати їх та застосовувати у практичній діяльності або у науково-дослідній роботі; здатний за допомогою викладача підготувати виступ для студентської наукової конференції, визначити програму своєї пізнавальної діяльності.	96-100	відмінно	Зараховано
B	ДУЖЕ ДОБРЕ – студент володіє глибокими і міцними знаннями, здатний використовувати їх у нестандартних умовах, робити аргументовані висновки, практично оцінювати окремі нові факти, явища, процеси. Вирішує творчі завдання, здатен сприймати іншу	86-95	відмінно	Зараховано

	позицію, як альтернативу, знає суміжні дисципліни, в навчанні користується додатковими джерелами інформації. Відповідь його повна, логічна і обґрунтована.			
С	ДОБРЕ – студент володіє достатньо повними знаннями, вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних умовах; розуміє основоположні теорії і факти, логічно висвітлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє аналізувати, робити висновки до технічних та економічних розрахунків, правильно використовувати технологію, складати прості таблиці, схеми. Вміє працювати самостійно, підготувати реферат і захищати його положення. Відповідь його повна, логічна, але з деякими неточностями.	67-85	Добре	зараховано
D	ЗАДОВІЛЬНО – студент розуміє суть дисципліни, виявляє розуміння основних положень навчального матеріалу; може поверхово аналізувати події, ситуації, робити певні висновки, самостійно відтворити більшу частину матеріалу. Відповідь може бути правильна, але недостатньо осмислена.	61-66	задовільно	зараховано
E	ДОСТАТНЬО – студент має початковий рівень знань, володіє необхідними вміннями та навичками для вирішення стандартних завдань; виявляє розуміння основних положень	51-60	задовільно	зараховано

	навчального матеріалу; здатний з помилками дати визначення понять та категорій, що вивчаються; може самостійно оволодівати частиною навчального матеріалу, але висновки робить нелогічні, непослідовні.			
FX	НЕЗАДОВІЛЬНО – з можливістю складання іспиту: студент мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності; слабо орієнтується в поняттях, визначеннях; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; робить спробу розповісти суть заданого, але відповідає лише за допомогою викладача нарівні "так" чи "ні"; однак може самостійно знайти в підручнику відповідь.	35-50	незадовільно	не зараховано