

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА  
ТАВРІЙСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ  
ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО»**

Циклова комісія економіко-управлінських та соціальних дисциплін

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора коледжу з  
навчально-виховної роботи

Л.А. Пустовойт

« 26 » 08 2022 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ВК5 Етика і психологія ділового спілкування  
підготовки фахового молодшого бакалавра**

**освітньо-професійної програми** Організація обслуговування на транспорті  
**спеціальності** 073 Менеджмент

**відділення** Транспорту, управління та діловодства

Робоча програма з дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» для підготовки фахових молодших бакалаврів за освітньо-професійною програмою «Організація обслуговування на транспорті» для студентів III курсу спеціальності 073 «Менеджмент».

РОЗРОБНИК: Лілія ЛІСОВСЬКА, викладач, практичний психолог другої категорії.

Робочу програму схвалено на засіданні циклової комісії економіко-управлінських та соціальних дисциплін.

Протокол № 1 від « 26 » серпня 2022р.

Голова циклової комісії  Людмила САРНАВСЬКА

Розглянуто і рекомендовано до затвердження навчально-методичною радою коледжу

Протокол № 1 від 26 серпня 2022 р.

Голова НМР  Аліна МАРКОВА

## ЗМІСТ

1. Пояснювальна записка .....	4
2. Навчально-тематичний план дисципліни .....	6
3. Календарно-тематичний план .....	6
4. Теми і плани лекційних занять .....	7
5. Теми і плани семінарських/практичних занять .....	13
6. Теми і питання до самостійної роботи .....	20
7. Методи активізації навчального процесу .....	26
8. Система поточного і підсумкового контролю знань .....	27
9. Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти..	29
10. Рекомендована література .....	32

Додатки

## 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА.

### **Актуальність даної програми сьогодні.**

У процесі вивчення предмету здобувачі освіти набувають знання про етику та етикет ділового спілкування в майбутній професії, знайомляться із здобутками гуманістичної етики та психології, відомими техніками та методами соціально-психологічного тренінгу як вітчизняних, так і зарубіжних авторів, а також засвоюють практичний курс ділового спілкування. Аналізують етико-психологічні проблеми ділового спілкування в нашому суспільстві з урахуванням науково-практичних висновків вчених, що займаються питаннями етики, та психологів.

У програмному курсі лекцій і семінарських занять проблема спілкування розглядається в єдності етичних і психологічних підходів, оскільки саме в сукупності вони дають змогу правильно оцінити реальність, обрати вірні способи і стратегії спілкування, які найбільше допоможуть успішній діяльності майбутніх менеджерів.

Даний курс сприятиме підвищенню рівня культури спілкування, самовдосконаленню майбутніх фахівців і виробленню у них стратегії життя, яка забезпечить їм успіх у професійній діяльності та задоволення від комунікаційної взаємодії з іншими людьми.

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Етика та психологія ділового спілкування» є формування етико-психологічної компетентності фахівців з управління та документознавства у процесі ділового спілкування, уміння залучати її при вирішенні конкретних аналітичних, дослідницьких, практичних завдань; здатність і готовність знаходити і виробляти нові ідеї на основі моральних принципів із знанням психологічних складових, всебічно оцінювати їх, обирати найбільш перспективні та результативні.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Етика та психологія ділового спілкування» є формування у здобувачів освіти бази знань, умінь і навичок, необхідних для кваліфікованого та ефективного використання у сучасній професійній діяльності, у прийнятті науково-обґрунтованих управлінських рішень та повсякденному житті; розвиток уміння самостійно опановувати та раціонально використовувати набуті теоретичні знання в умовах постійних трансформаційних змін.

Процес вивчення дисципліни ВК5 «Етика і психологія ділового спілкування» спрямований на формування елементів наступних компетентностей:

#### **а) загальні компетентності (ЗК):**

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 6. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях, приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 7. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 9. Здатність виявляти ініціативу, підприємливість та креативність.

ЗК 11. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

ЗК 12. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

ЗК 13. Здатність до системного мислення, бути критичним та самокритичним.

#### **б) спеціальні (фахові) компетентності (СК):**

СК 2. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК 5. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

СК 8. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію під час вирішення професійних задач.

СК 10. Розуміння принципів психології та використання їх у професійній діяльності.

#### **Очікувані результати навчання.**

РН 5. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань.

РН 7. Використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для вирішення професійних задач.

РН 9. Знаходити оптимальні, обґрунтовані, творчі рішення для розв'язування професійних задач.

РН 11. Демонструвати навички самостійної роботи, критики та самокритики, відкритості до нових знань.

РН 12. Демонструвати навички пошуку, збирання, оброблення та аналізування інформації у професійній діяльності.

РН 13. Демонструвати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації в професійній діяльності.

РН 17. Демонструвати знання з психології, що сприяють розвитку загальної культури, для вирішення професійних задач.

РН 19. Демонструвати вміння доносити власні висновки, знання та пояснення, що їх обґрунтовують, до фахівців та нефаківців. Відповідати за прийняття рішень у складних умовах.

## **2. НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ.**

№	Назва розділу	Кількість годин			
		Всього	Лекції	Семін./ практ.	Самост
1	Розділ 1. Основи етики.	15	6	6	3
2	Розділ 2. Основи психології особистості.	30	12	12	6
3	Розділ 3. Основи ділового спілкування.	28	10	12	6
4	Розділ 4. Основи ділового етикету.	17	8	4	5
	<b>Всього:</b>	<b>90</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>20</b>

### 3. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

№ з\п	Назви розділів і тем	Кількість годин			
		усього	лекції	практ.	Сам. роб.
1	2	3	4	5	6
	<b>Розділ 1. Основи етики</b>				
1	Предмет науки етики. Розвиток моралі й етики в історичному контексті та її роль в житті людства в цілому і в професійних стосунках зокрема.	5	2		1
				2	
2	Основні моральні поняття та сучасні етичні концепції.	5	2		1
				2	
3	Поняття про «кордони особистості» та їх значення у взаємодії між людьми.	5	2	2	1
	<b>Розділ 2. Основи психології особистості</b>				
4	Розвиток та структура особистості.	5	2	2	1
5	Я-концепція особистості.	5	2	2	1
6	Індивідуально-психологічні особливості особистості. Темперамент.	5	2	2	1
7	Індивідуально-психологічні особливості особистості. Характер.	5	2	2	1

8	Емоційна сфера особистості.	5	2	2	1
9	Емоційний інтелект та його складові.	6	2	2	1
<b>Розділ 3. Основи ділового спілкування</b>					
10	Психологічні аспекти людського спілкування і міжособистісних стосунків. Ділова комунікація. Невербальне спілкування.	6	2	4	2
11	Соціальна перцепція і механізми взаєморозуміння.	5	2	2	1
12	Конфлікти і способи їх вирішення.	6	2	2	1
13	Ділова взаємодія в робочій групі	5	2	2	1
14	Виступ перед аудиторією.	5	2	2	1
<b>Розділ 4. Основи ділового етикету</b>					
15	Основи ділового етикету і протоколу.	5	2	2	1
16	Ділові прийоми. Етикет телефонного спілкування	3	2	-	1
17	Діловий імідж.	3	2	-	1
18	Ділова атрибутика	3	-	2	1
19	Національні особливості ділового спілкування	3	2	-	1
<b>Всього по дисципліні</b>		<b>90</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>20</b>

#### 4. ТЕМИ І ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ.

##### РОЗДІЛ І. ОСНОВИ ЕТИКИ.

###### Лекція 1.

**Тема: Предмет науки етики. Розвиток моралі й етики в історичному контексті, її роль в житті людства в цілому і в професійних стосунках зокрема.**

План:

1. Основні поняття дисципліни.
2. Основні етапи та особливості розвитку моралі в різні історичні періоди. Найважливіші морально-етичні вчення (вчителі людства : Конфуцій, Будда, Мойсей, Ісус Христос, Мухаммед).
3. Місце етики в професійних стосунках.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування*, с. 44
- Тетарчук І.В., Дяків Т.Є. *Етика та естетика*, с. 4, 14, 155

## **Лекція 2.**

**Тема: Основні моральні поняття та сучасні етичні концепції.**

План:

1. Основні моральні поняття та категорії етики.
2. Концепція «благоговіння перед життям» А. Швейцера.
3. «Золоте правило етики».
4. Розвиток вітчизняної етичної думки.

*Література:*

*Тетарчук І.В., Дяків Т.Є. Етика та естетика, с. 44, 46, 66.*

## **Лекція 3.**

**Тема: Поняття про «кордони особистості» та їх значення у взаємодії між людьми.**

План:

1. Поняття «кордону», його суть і призначення.
2. Психологічні кордони – їх типи, складові та способи визначення.
3. Чинники, що сприяють побудові власних кордонів особистості.
4. Порухення кордонів у міжособистісній та професійній взаємодії.

*Література:*

*- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. Основи соціальної психології, с. 464*

*- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. Загальна психологія, с. 430*

## **РОЗДІЛ II. ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЇ ОСОБИСТОСТІ.**

### **Лекція 4.**

**Тема: Розвиток та структура особистості.**

План:

1. Фактори і закономірності розвитку психіки.
2. Поняття «особистості» в психології.
3. Розвиток і структура особистості.
4. Стадії психосоціального розвитку за М. Еріксоном.

*Література:*

*- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. Основи соціальної психології, с. 451*

*- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. Загальна психологія, с. 300*

### **Лекція 5.**

**Тема: Я-концепція особистості.**

План:

1. Поняття, структура та основні положення «Я-концепції».
2. Формування та розвиток «Я концепції».



3. Самооцінка як важлива складова «Я концепції»: її формування та розвиток.

4. Вольова активність особистості.

*Література:*

- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. *Основи соціальної психології*, с. 451

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 317, 375

### **Лекція 6.**

**Тема: Індивідуально-психологічні особливості особистості. Темперамент.**

План:

1. Поняття індивідуально-психологічних особливостей.
2. Поняття та особливості темпераменту.
3. Види темпераменту.
4. Темперамент і професія - застосування типології темпераменту в діловій сфері.

*Література:*

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 326, 334

### **Лекція 7.**

**Тема: Індивідуально-психологічні особливості особистості. Характер та здібності.**

План:

1. Поняття про характер.
2. Формування характеру.
3. Акцентуації характеру.
4. Здібності, їх види та характеристики.

*Література:*

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 339, 363

### **Лекція 8.**

**Тема: Емоційна сфера особистості.**

План:

1. Природа емоцій, їх задачі, функції та види.
2. Основні (фундаментальні) емоції, причини їх активації та прояви у поведінці.
3. Розлади емоційної сфери.
4. Синдром емоційного вигорання та методи протидії.

*Література:*

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 228

## **Лекція 9.**

### **Тема: Емоційний інтелект та його складові.**

План:

1. Поняття емоційного інтелекту та його роль в житті людини.
2. Складові емоційного інтелекту.
3. Шляхи розвитку емоційного інтелекту.

*Література:*

- Гоулман Д. *Емоційний інтелект*, с. 73

## **РОЗДІЛ III. ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.**

## **Лекція 10.**

### **Тема: Психологічні аспекти людського спілкування. Особливості ділової комунікації.**

План:

1. Поняття спілкування: його функції, рівні, види та форми.
2. Канали спілкування.
3. Засоби спілкування: вербальні та невербальні.
4. Особливості ділової комунікації.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування*, с. 92, 110, 159

- Гриценко Т.Б. *Етика ділового спілкування*, с. 9, 33

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 400

## **Лекція 11.**

### **Тема: Соціальна перцепція і механізми взаєморозуміння.**

План:

1. Поняття соціальної перцепції та механізми соціального сприйняття: стереотипізація, ідентифікація, рефлексія, емпатія, каузальна атрибуція.
2. Комунікативні бар'єри. Фільтри сприймання інформації.
3. Схема комунікативного процесу. Особливості ведення діалогу.
- 4 Соціально-психологічні механізми впливу: переконування, навіювання, приклад і наслідування, психічне зараження, санкціонування, маніпулювання.

*Література:*

- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. *Основи соціальної психології*, с. 149, 160, 224

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 430

## **Лекція 12.**

### **Тема: Конфлікти та способи їх вирішення.**

План:

1. Природа і поняття конфлікту.
2. Види конфліктів, причини виникнення та функції. Конструктивний та деструктивний конфлікт.
3. Конфлікти в організації.
4. Методи вирішення конфліктів.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування*, с. 141
- Гриценко Т.Б. *Етика ділового спілкування*, с. 222

### **Лекція 13.**

**Тема: Взаємодія в робочій групі.**

План:

1. Колектив як мала група. Динаміка групи.
2. Групова згуртованість і спрямованість. Професійна зрілість робочої групи.
3. Психологічна структура групи.
4. Вплив групи та феномени при прийнятті групових рішень.

*Література:*

- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. *Основи соціальної психології*, с. 255, 393
- Прищак М.Д., Залюбивська О.Б., Слободянюк О.М. *Ділове спілкування (електронний посібник, р. 2.6)*.

### **Лекція 14.**

**Тема: Виступ перед аудиторією.**

План:

1. Форми та сутність публічного виступу.
2. Етапи підготовки та проведення публічного виступу.
3. Необхідні умови та вимоги вдалого виступу.

*Література:*

- Прищак М.Д., Залюбивська О.Б., Слободянюк О.М. *Ділове спілкування (електронний посібник, р. 3.1)*.
- Прищак М.Д., Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, р. 5.6)*

## **РОЗДІЛ ІV. ОСНОВИ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ.**

### **Лекція 15.**

**Тема: Основи ділового етикету і протоколу.**

План:

1. Поняття етикету – його виникнення та функції.
2. Діловий етикет і протокол та їх основні принципи.
3. Правила етикету у повсякденному житті.
4. Правила етикету у діловій взаємодії.

*Література:*

- Гриценко Т.Б. *Етика ділового спілкування*, с. 237
- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, р. 2.2)*
- Тетарчук І.В., Дяків Т.Є. *Етика та естетика*, с. 152

### **Лекція 16.**

**Тема: Ділові прийоми. Етикет телефонного спілкування.**

План:

1. Види ділових прийомів.
2. Підготовка та проведення ділових прийомів.
3. Культура поведінки за столом.
4. Етикет телефонного спілкування.

*Література:*

- Гриценко Т.Б. *Етика ділового спілкування*, с. 237
- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, р. 11.1)*

### **Лекція 17.**

**Тема: Діловий імідж.**

План:

1. Поняття іміджу та його функції.
2. Імідж організації та його складові.
3. Імідж ділової людини.

*Література:*

- Гриценко Т.Б. *Етика ділового спілкування*, с. 290
- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, 10.1)*

### **Лекція 18.**

**Тема: Національні особливості ділового спілкування.**

План:

1. Національні особливості ділових відносин в США та країнах Європи: Франції, Німеччині, Англії.
2. Національні особливості ділових відносин в країнах Сходу: Китаї, Японії, Арабські країни.

*Література:*

- Гриценко Т. Б. *Етика ділового спілкування: Навч. посіб., с. 320.*

## **5. ТЕМИ І ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.**

### **РОЗДІЛ І. ОСНОВИ ЕТИКИ.**

#### **Практичне заняття 1.**

**Тема: Професійна етика: її функції, принципи та види.**

**Мета заняття:** з'ясування значення етичних норм на практиці у професійній діяльності.

План:

1. Професійна етика як засіб регуляції поведінки в конкретних видах діяльності.
2. Основні принципи професійної етики.
3. Види професійної етики та їх гуманістична спрямованість.
4. Особливості управлінської етики та етики підприємництва.
5. Вирішення проблемно-пошукових практичних завдань.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування*, с. 44
- Тетарчук І.В., Дяків Т.Є. *Етика та естетика*, с. 4, 14, 155

**Практичне заняття 2.**

**Тема: Основні моральні поняття. Насильство як моральна заборона.**

**Мета заняття:** Розвиток свідомого ставлення до явища насилля, розуміння причин виникнення та способів протидії.

План:

1. Насильство як моральна заборона.
2. «Мозковий штурм» на тему: «Причини виникнення проявів насилля». Спільне обговорення результатів роботи.
3. Запобігання та протидія насильству. Відпрацювання психологічних способів протидії насильству.

**Практичне заняття 3.**

**Тема: Поняття про «кордони особистості» та їх значення у взаємодії між людьми.**

**Мета заняття:** Розвиток навичок розуміння та відчуття власних психологічних кордонів, психологічного простору життя особистості.

План:

1. Вправи, спрямовані на покращення навичок відчуття власних «кордонів» - розпізнавання відчуття фізичного та емоційного дискомфорту при їх порушенні.
2. Вправа «Ресурси: потреби, бажання, цінності».
3. Вправа «Соціальний атом» - аналіз соціальної сфери особистості, її оточення та якості стосунків.

## **РОЗДІЛ II. ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЇ ОСОБИСТОСТІ.**

**Практичне заняття 4.**

**Тема: Розвиток та структура особистості.**

**Мета заняття:** розвиток навичок самоусвідомлення особистості.

План:

1. Виконання тесту М. Куна, Т. Макпартленда «Хто Я?» в модифікації Т.В. Румянцевої.
2. Рефлексія за результатами тесту.
3. Визначення перспектив подальшого саморозвитку.

### **Практичне заняття 5.**

**Тема: Я-концепція особистості.**

**Мета заняття:** розвиток здатності до саморозвитку, прогнозування та планування майбутнього, свого Я-образу, постановка цілей.

План:

1. Вправа «Моя дорожня карта».
2. Вправа «Лист з майбутнього».

### **Практичне заняття 6.**

**Тема: Індивідуально-психологічні особливості особистості.**

**Темперамент.**

**Мета заняття:** Визначення типу темпераменту.

План:

1. Виконання тесту-опитувальника типу темпераменту Айзенка, адаптованого Шмельовим.
2. Рефлексія власних результатів та визначення сильних і слабких сторін кожного типу і особливостей прояву їх в професійній діяльності.
3. Пошук оптимальних видів діяльності для кожного типу.

### **Практичне заняття 7.**

**Тема: Індивідуально-психологічні особливості особистості. Характер.**

**Мета заняття:** розкриття поняття акцентуації характеру та особливості взаємодії.

План:

1. Розбір впливу різних акцентуацій на якість ділового спілкування;
2. Прогнозування поведінки співробітників з певними акцентуаціями під час вирішення робочих питань;
3. Пошук оптимальних видів діяльності для кожного типу.

### **Практичне заняття 8.**

**Тема: Емоційна сфера особистості.**

**Мета заняття:** розвиток навичок емоційної саморегуляції.

План:

1. Поняття стресу та його види.
2. Поняття «емоційного вигорання» та способи запобігання.
3. Основні принципи регуляції емоцій.
4. Вправи з емоційної саморегуляції.

### **Практичне заняття 9.**

**Тема: Емоційний інтелект та його складові.**

**Мета заняття:** розвиток навичок емоційного інтелекту .

План:

1. Поняття емоційної грамотності та його роль у професійній діяльності.
2. Вправи, спрямовані на розвиток емоційної грамотності, емпатії:
  - аналіз відеофрагментів та зображень з метою розпізнавання емоційних станів інших людей.
  - розуміння власних емоцій – вправа «Щоденник емоцій».

## **РОЗДІЛ III. ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.**

### **Практичне заняття 10.**

**Тема: Невербальні засоби спілкування.**

**Мета заняття:** розвиток навичок міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей.

План:

1. Характеристика системи невербальних засобів: оптико-кінетичні засоби, візуальний контакт, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби, простір і час.
2. Місце і функції невербальної комунікації у діловому спілкуванні.
3. Етикетні вимоги до використання невербальних засобів у діловому спілкуванні.

**Завдання:** здійсніть вибіркове спостереження на будь-яких зборах (де присутні доповідачі, президія і публіка). За допомогою фіксації невербальних проявів присутніх визначіть: а)наскільки цікаві їм доповіді та виступи; б)наскільки важливим є для них те, що відбувається; в) рівень атракційності доповідачів; г) рівень напруженості-розслабленості присутніх. На основі отриманих результатів дайте загальну психологічну оцінку зборам, за якими ви спостерігали.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування, с. 113*
- Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Слободянюк О.М. *Ділове спілкування (електронний посібник, р. 2.2)*

### **Практичне заняття 11.**

**Тема: Обговорення ділових проблем.**

**Мета заняття:** розвиток комунікативних здібностей.

План:

1. Ділова бесіда: її різновиди та етапи.
  2. Ділова зустріч.
  3. Переговори: стратегії, тактика і принципи.
  4. Нарада, збори, дискусія.
- Проблемно-пошукові завдання: скласти приклад
- невдалого та вдалого проведення ділової бесіди між рівними за статусом співрозмовниками (врахуйте максимальну кількість чинників);

- невдалого та вдалого проведення ділових переговорів (врахуйте максимальну кількість чинників).

### ***Вправа "Спробуй, переконай!"***

Мета: відпрацювання навичок аргументації.

Учасники сідають один проти одного у два кола – внутрішній та зовнішній або об'єднуються в пари іншим способом. Ведучий пропонує різні ситуації, в яких ті, хто сидить у внутрішньому колі, повинні переконувати тих, хто сидить у зовнішньому. Ситуацій задається, як правило, три.

Наприклад, необхідно переконати колегу відмовитися від участі у тренінгу, на який він давно чекає; переконати директора школи у необхідності створення кімнати психологічного розвантаження для вчителів; переконати колегу за курсом відмовитись від додаткової стипендії на користь товариша за курсом.

Переконані повинні фіксувати, які методи аргументації використали і наскільки вдало.

Під час обговорення результатів учасники відзначають сильні та слабкі сторони кожного з методів, сприятливі та несприятливі обставини їх використання, а також згадують, якими іншими механізмами впливу вони користувалися для більш ефективного переконання партнера у своїй правоті.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування*, с. 125, 138

- Гриценко Т.Б. *Етика ділового спілкування*, с. 86

## **Практичне заняття 12.**

**Тема: Ділова взаємодія та форми обговорення ділових проблем. Бесіда.**

**Мета заняття:** розвиток навичок ділової бесіди з використанням вербальних та невербальних засобів спілкування.

***Вправа «Інтерв'ю».***

Завдання виконується в парах.

Оберіть собі того, з ким будете проводити опитування (потрібно вибрати того, з ким ви мало спілкуєтесь у своїй студентській групі).

1. Проведіть усне опитування свого одногрупника за даною анкетною, а відповіді запишіть. Намагайтесь бути уважним і щирим слухачем та отримати якомога більше інформації по даним пунктам. Використовуйте прийоми **активного слухання, приєднання до співрозмовника**, заохочуйте його до розповіді **додатковими запитаннями**, проявляйте **емпатію** та намагайтесь **розпізнавати емоції та почуття** співрозмовника.

2. Оформіть творчо відповіді свого одногрупника в документ, який зможете потім передати йому в дарунок.

3. Зробіть своє письмове резюме, опираючись на наступні питання:

- Яким ви побачили свого одногрупника після цього інтерв'ю?

- Які його позитивні якості та сильні сторони стали для вас більш очевидними?





Ситуація 2: Він (вона) (емоція, почуття), тому що відчуває потребу в\_\_\_\_\_.

#### **Практичне заняття 14.**

**Тема: Виступ перед аудиторією.**

**Мета заняття:** Розвиток навичок публічного виступу.

План:

1. Відпрацювання типової пози оратора (ТПО).
2. Вправи для вдосконалення жестикуляції.
3. Вправи на розвиток навичок аргументації.

#### **Вправа «Пов'язані слова»**

Ведучий заздалегідь готує кілька папірців. На кожному написано одне слово (наприклад, капелюх, дорога, парасолька тощо).

Учасник тягне навмання два папірці і готує промову на 2 хвилини, в якій використовує в якості головних ці обидва слова. Потрібно зробити логічний виступ.

Після виступу інші учасники дають зворотний зв'язок:

- Наскільки виступ був логічним?
- Пов'язаним?
- Красивим?
- Чи визначили ті два слова, які повинні були стати ключовими?
- Наскільки яскраво вони були представлені у виступі учасника?

Щоб процес ішов жвавіше, зручніше робити цю вправу в мікрогрупах, наприклад, по 6-7 учасників.

Включеність групи буде ще вищою, якщо дати можливість їм самим написати по 2-3 папірці зі словами, потім покласти їх у загальну корзинку (у кожній мікро-групі) і звідти витягати.

#### **Практичне заняття 15.**

**Тема: Конфлікти та способи їх вирішення.**

**Мета заняття:** визначення власних стратегій поведінки в конфліктній ситуації.

План:

1. Виконання тесту-опитувальника К. Томаса по визначенню стратегій поведінки в конфліктній ситуації.
2. Подальша рефлексія та обговорення, як можуть проявлятися зазначені індивідуальні особливості в ситуаціях ділової взаємодії, їхня користь та слабкі місця.
3. Планування перспектив подальшого розвитку бажаних стратегій.

### **РОЗДІЛ ІV. ОСНОВИ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ.**

#### **Практичне заняття 16.**

**Тема: Основи ділового етикету і протоколу.**

**Мета заняття:** відпрацювання навичок ділової взаємодії.

План:

1. Привітання.
  2. Представлення.
  3. Знайомства.
  4. Прощання.
- Розбір проблемних ситуацій.

### **Практичне заняття 17.**

**Тема:** Ділова атрибутика.

**Мета заняття:** розвиток навичок орієнтування в діловій атрибутиці.

План:

1. Візитівки.
  2. Сувеніри і подарунки в діловій сфері
  3. Квітковий етикет.
- Розбір проблемних ситуацій.  
Творче завдання: виготовлення власної візитівки.  
Вправа «Подарунок для колеги».

## **6. ТЕМИ І ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

***Тема: Предмет науки етики. Розвиток моралі й етики в історичному контексті та її роль в житті людства в цілому і в професійних стосунках зокрема. (1 година)***

План:

1. Основні принципи професійної етики.
2. Особливості етики різних професій.
3. Корпоративна культура

*Література:*

- Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. *Етика ділового спілкування*, с. 44, 92.

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електр. посібник р.1, б)*.

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

***Тема: Основні моральні поняття та сучасні етичні концепції. (1 година)***

План:

1. Історія вітчизняної етичної думки.
2. Сучасні етичні концепції.
3. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку відносин ХХІ ст.

*Література:*

- Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. *Етика ділового спілкування*, с. 184.

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, р. 1.6)*

- Тетарчук І.В., Дяків Т.Є. *Етика та естетика*, с. 46

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Поняття про «кордони особистості» та їх значення у взаємодії між людьми. (1 година)**

План:

1. Порухення кордонів у міжособистісній та професійній взаємодії.
2. Збереження балансу між виконанням професійних обов'язків та збереженням індивідуальних меж особистості.

*Рефлексивна самотійна робота на основі вивченого матеріалу.*

**Форма контролю:** опитування, написання есе.

**Тема: Розвиток та структура особистості. (1 година)**

План:

1. Саморозвиток особистості як основа розвитку культури ділового спілкування.
2. Самоактуалізація як вищий рівень розвитку особистості.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування*, с. 206

- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. *Основи соціальної психології*, с. 480

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 300, 375

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Я-концепція особистості. (1 година)**

План:

1. Цінності та ціннісні орієнтації особистості.
2. Психологія лідерства та етика ділового спілкування, як її складова.
3. Перешкоди, які має подолати людина на шляху особистісного зростання.

*Література:*

- Беліченко А.Г. *Етика ділового спілкування*, с. 228

- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. *Основи соціальної психології*, с. 491

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. *Загальна психологія*, с. 317

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Індивідуально-психологічні особливості особистості. Темперамент. (1 година)**

План:

1. Психофізіологічні особливості здійснення різних видів діяльності.
2. Способи адаптації та регуляції різних типів темпераменту.

*Література:*

- Гоулман Д. Емоційний інтелект, 370
- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. Загальна психологія, с. 326, 334

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Індивідуально-психологічні особливості особистості.  
Характер. (1 година)**

План:

1. Поняття національного характеру.
2. Український національний характер та його формування.
3. Сильні сторони та зони розвитку для керівника - представника українського національного характеру.

*Література:*

- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. Загальна психологія, с. 339

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Емоційна сфера особистості. (1 година)**

План:

1. Способи поповнення та підтримання на належному рівні власних емоційних ресурсів в діловій сфері.
2. Способи піклування про емоційне здоров'я підлеглих з боку керівника.

*Література:*

- Гоулман Д. Емоційний інтелект, 262
- Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. Загальна психологія, с. 228

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Емоційний інтелект та його складові. (1 година)**

План:

1. Емоційний інтелект керівника: важливість та способи розвитку.
2. Розвиток емоційного інтелекту: вправи «Щоденник емоцій», «Німий телевізор».

*Література:*

- Гоулман Д. Емоційний інтелект, с. 73

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Психологічні аспекти людського спілкування і міжособистісних стосунків. Ділова комунікація. Невербальне спілкування. (2 години)**

План:

1. Особливості ділової комунікації.

2. Бар'єри спілкування.

3. Маніпуляції у спілкуванні та способи протидії.

*Література:*

- Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Слободянюк О.М. Ділове спілкування (електронний посібник, р. 1).

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Соціальна перцепція і механізми взаєморозуміння. (1 година)**

План:

1. Механізми взаєморозуміння.

2. Гендерні виміри ділової комунікації: поняття гендеру, гендерні стереотипи, гендерні аспекти управлінської комунікації.

*Література:*

- Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. Основи соціальної психології, с. 164

- Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Слободянюк О.М. Ділове спілкування (електронний посібник, р. 4).

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Конфлікти і способи їх вирішення. (1 година)**

План:

1. Конфлікти в організації.

2. Методи управління конфліктом.

*Література:*

- Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Навч. посіб., с. 222

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, р. 6)

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Ділова взаємодія в робочій групі. (1 година)**

План:

1. Особливості проведення ділової бесіди.

2. Мистецтво ведення переговорів.

3. Особливості проведення наради, зборів, дискусії.

4. Особливості спілкування керівника з підлеглими. Правила при обговоренні проблемних питань.

*Література:*

- Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Навч. посіб., с. 76, 197

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, р. 5, 3.1)

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Виступ перед аудиторією. (1 година)**

План:

1. Психологічні та етичні основи спілкування з аудиторією.
2. Ораторське мистецтво як умова переконання.
3. Аналіз відео публічних виступів на платформі TED Talks.

*Література:*

- Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Слободянюк О.М. *Ділове спілкування (електр. посібник, р. 3).*

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Основи ділового етикету і протоколу. (1 година)**

План:

1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки.
2. Особливості мовленнєвого етикету.
3. Норми поведінки керівника.

*Література:*

- Гриценко Т. Б. *Етика ділового спілкування: Навч. посіб., с.237, 245.*

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Ділові прийоми. Етикет телефонного спілкування. (1 година)**

План:

1. Особливості гардеробу для ділових прийомів.
2. Правила розсадки в автомобілі.
3. Помилки в розмові по телефону.

*Література:*

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електронний посібник, р. 5.4,11)*

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Діловий імідж. (1 година)**

План:

1. Імідж як умова ділового успіху: психологічні та етичні чинники.
2. Чоловічий та жіночий діловий одяг – основні правила підбору.

*Література:*

- Гриценко Т. Б. *Етика ділового спілкування: Навч. посіб., с.290.*

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. *Етика та психологія ділових відносин (електр. посібник, р. 10).*

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Ділова атрибутика. (1 година)**

План:

1. Візитні картки: застосування в діловій сфері та дипломатії, наслідки неетичного поводження з візитною карткою. Актуальність використання на сучасному етапі.

2. Психологічні аспекти подарунків в діловій сфері.
3. Етикет національних символів.

*Література:*

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин (електр. посібник, р. 9).

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

**Тема: Національні особливості ділового спілкування. (1 година)**

План:

1. Особливості національного менталітету, як фактор вибору форм і структури управління.

2. Особливості ділового спілкування та етики ділових відносин в Україні.

*Література:*

- Прищак М.Д. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин (електр. посібник, р.1.6, 3.4).

**Форма контролю:** опитування, написання конспектів.

## **7. МЕТОДИ АКТИВІЗАЦІЇ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ**

Класичні лекції, лекції-бесіди, проблемні завдання, дискусії, обговорення, частково-пошукові та емпіричні справи, рефлексивні завдання, творчі завдання із залученням мистецьких засобів. Спрямованість на практичну діяльність, власну творчу активність студента, урахування в навчальному процесі його інтересу та розвитку практичних компетенцій.



## 8. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» протягом навчального процесу здійснюється за допомогою наступних методів аналізу й оцінювання знань, умінь та навичок студентів: усне/письмове опитування, перевірка практичних робіт, перевірка рефератів/конспектів, тощо.

Підсумковий контроль: залік.

### ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Мораль і моральність в житті суспільства.
2. Найважливіші морально-етичні вчення людства.
3. Визначення етики ділового спілкування, її предмет і завдання.
4. Загальні моральні поняття.
5. «Золоте правило етики».
6. Психологічні границі – їх типи та способи визначення.
7. Застосування типології темпераменту в діловій сфері.
8. Емоційний інтелект та його складові.
9. Поняття про характер та його формування.
10. Самооцінка як важлива складова «Я концепції».
11. Моральні норми і правила в діяльності діловода.
12. Етичні засади сучасного бізнесу.
13. Етикет, види етикету, його призначення та рівні володіння.
14. Особливості ділового етикету та протоколу.
15. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу.
16. Спілкування як форма активності особистості.
17. Процес спілкування та його складові.
18. Труднощі та бар'єри спілкування.
19. Основні причини виникнення конфліктів в організації.
20. Способи попередження конфліктів в організації.
21. Методи вирішення конфліктів.
22. Основи ненасильницького спілкування.
23. Професійне спілкування та його особливості.
24. Індивідуальні ділові бесіди та їх особливості.
25. Особливості бесід по телефону.
26. Основні правила вітання в діловій сфері.
27. Основні правила представлення в діловій сфері.
28. Звернення. Правила звертання до знайомих та незнайомих людей, до громади, до вищих посадових осіб, до церковних сановників, до іноземних послів, партнерів.
29. Прощання. Основні правила прощання.
30. Ділові компліменти.
31. Візит в гості. Основні правила.
32. Прийом гостей. Основні правила.
33. Ділові прийоми. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.

34. Поняття «честь», «гідність», «совість» у роботі діловода.
35. Ділові візити.
36. Правила ввічливості в загальних місцях.
37. Квіти та подарунки в ділових стосунках.
38. Форми колективного обговорення проблем.
39. Планування і ведення переговорів.
40. Публічний виступ у діловому спілкуванні.
41. Взаєморозуміння у спілкуванні.
42. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні.
43. Аналіз та методи подолання конфліктів в організації.
44. Ділова атрибутика. Візитні картки – сутність, види та правила використання.
45. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.
46. Основні вимоги до зовнішнього вигляду ділової людини.
47. Поняття про бар'єри спілкування.
48. Національний характер та його значення у міжнаціональному спілкуванні.
49. Дискусія та її проведення.
50. Психологічні типи і ділове спілкування.
51. Способи впливу на людей у процесі спілкування.
52. Чоловічий діловий одяг та аксесуари.
53. Жіночий діловий одяг та аксесуари.
54. Імідж офісу та його особливості для різних сфер бізнесу

## 9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

При оцінюванні навчальних досягнень з етики та психології ділового спілкування враховується:

- рівень оволодіння знаннями про людину та моральні взаємини в суспільстві, основні моральні норми і цінності українського суспільства та людства, правила етикету, правила культури поведінки;

- рівень умінь керуватися в поведінці моральними нормами та цінностями, виявляти дружелюбність, ввічливість, повагу й чуйність до інших, толерантність і милосердя;

- рівень оволодіння практичними вміннями та навичками позитивного ставлення й мотивації до застосування моделей поведінки, орієнтованих на моральні цінності українського суспільства та людства в цілому;

- ступінь усвідомленості, розуміння вивченого;

- мовленнєве оформлення відповіді, грамотність і послідовність викладення навчального матеріалу.

Усі види оцінювання навчальних досягнень студентів здійснюються за критеріями, наведеними в таблиці.

Оцінювання знань за 4-бальною системою:

<b>Рівень навчальних досягнень</b>	<b>Критерії оцінювання навчальних досягнень</b>
<b>Високий</b> 5 балів	<p>Студент оперує основним навчальним матеріалом, викладаючи його у відповідній формі; моделює морально-етичні ситуації, пропонує шляхи їх розв'язання та пояснює їх; самостійно розв'язує ситуацію морального вибору та пояснює свій вибір, спираючись на етичні категорії; самостійно оцінює моральність явищ, подій, вчинків; з незначною допомогою викладача працює з іншими джерелами інформації етичного змісту (фото, художній текст, усна розповідь).</p> <p>Студент вільно викладає навчальний матеріал в усній та письмовій формі відповідно до завдання; самостійно здобуває нескладну інформацію етичного змісту з інших, крім підручника та розповіді викладача джерел; пояснює зміст етичних понять і моральних норм, застосовує їх для аналізу нових ситуацій, зокрема з власного життя; оцінює життєві ситуації, вчинки людей і результати їх дій з позиції справедливості.</p> <p>Студент послідовно і логічно викладає навчальний матеріал, застосовуючи і пояснюючи етичні поняття й терміни; виявляє творчий підхід у розв'язанні ситуативних</p>

	<p>завдань, оперуючи набутими знаннями й уміннями; моделює ситуації морально-етичного змісту, проявляючи толерантність; оцінює власну поведінку та поведінку одногрупників з позицій моральності та громадянської активності.</p> <p>Студент дає правильну, повну відповідь на запропоноване питання з плану семінарського заняття; уміє повно, оригінально, творчо висвітлити тему і опрацювати не менше 3 джерел спеціальної літератури (при підготовці реферату чи доповіді).</p>
<p><b>Достатній</b> 4 бали</p>	<p>Студент у цілому послідовно, самостійно відтворює матеріал теми; може виявляти розуміння етичної термінології; пояснює критерії оцінки певних вчинків, подій, ситуацій, обґрунтовуючи власну думку прикладом.</p> <p>Студент самостійно опановує основний навчальний матеріал; аналізує відповідні явища та ситуації, визначаючи ознаки моральної поведінки; моделює прості ситуації морально-етичного змісту та пропонує аргументовані шляхи їх розв'язання.</p> <p>Студент самостійно опрацьовує матеріал заняття за рекомендованими джерелами; самостійно аналізує етичні феномени та робить власні нескладні висновки; обґрунтовує власні етичні судження й оцінки за допомогою власних прикладів та аргументів; порівнює й узагальнює явища морально-духовного життя суспільства.</p>
<p><b>Середній</b> 3 бали</p>	<p>Студент виявляє знання й розуміння основних положень вивченої теми.</p> <p>Студент репродуктивно відтворює (у вигляді 4-6 простих речень) частину матеріалу уроку; дає пояснення етичних понять і термінів заняття; наводить приклади морального та аморального в житті людей; оцінює прості моральні ситуації та пояснює свою оцінку у відповідності до норм моралі; формулює правило поведінки у відповідності до норми моралі чи етикету.</p> <p>Студент відтворює основний зміст навчального матеріалу заняття, відповідаючи на запитання викладача; визначає окремі ознаки етичних понять; аналізує ситуацію за запитаннями викладача, підручника; за допомогою викладача співвідносить конкретні вчинки з відповідними нормами моралі й етикету та висловлює оцінне судження.</p> <p>Студент у цілому самостійно відтворює матеріал теми; характеризує подію, ситуацію, вчинок з точки зору моральних критеріїв; правильно вживає етичні поняття й пояснює їх на прикладах, використовує приклади з історії та літератури, висловлює просте оцінне судження про</p>

	відповідність чи невідповідність поведінки моральним нормам.
<b>Початковий</b> 2 бали	Студент має заборгованості з вивчених тем; виявляє незнання більшої частини вивченого матеріалу; двома-трьома простими реченнями пояснює зміст етичного поняття; наводить приклади окремих фактів та явищ із моральної практики; дає власну оцінку окремих фактів та явищ моральної практики (на рівні «добре-погано») і пояснює її одним-двома реченнями; не вміє підготуватись до семінару, виконати практичні завдання.

## 10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна:

1. Гриценко Т. Б., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф. та ін. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. К: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
2. Долинська Л.В., Огороднійчук З.В., Скрипченко О.В., та ін. Загальна психологія. Підручник. К.: Каравела, 2019. 464 с.
3. Бублик П.І., Горностай П.П., Литвин М.О. та ін. Основи соціальної психології: підручник для закладів вищої освіти; за ред. М.М. Слюсаревського. К.: Талком, 2018. 580 с.
4. Тетарчук І.В., Дяків Т.Є. Етика та естетика. Навч. посіб. для підготовки до іспитів. К.: ЦУЛ, 2019. 316 с.

### Додаткова:

1. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навч. посіб. для ВНЗ. Л.: Магнолія, 2018, 312 с.
2. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Пер. з англ. С.-Л. Гумецької. Х.: Віват, 2019. 512 с.
3. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. Х.: Ранок, 2020. 256 с.

### Інформаційні ресурси:

1. Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Слободянюк О.М. Ділове спілкування. URL:[https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/14prishak\\_dilove\\_spilkuvanny\\_a/p3.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/14prishak_dilove_spilkuvanny_a/p3.html) (дата звернення 25.08.2022).
2. Прищак М.Д., Прищак М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин. URL:[https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko\\_etika\\_ta\\_psihologiya\\_dilovi\\_h\\_vidnosin/index.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovi_h_vidnosin/index.html) (дата звернення 25.08.2022).

## Зразок тем для рефератів:

1. Завдання науки етики в сучасних умовах.
2. Корпоративна культура та її зв'язок з етикою.
3. Походження моралі, її соціальна сутність.
4. Принцип колективізму, його значення на сучасному етапі.
5. Прогрес моралі: ілюзія чи реальність.
6. Ідеал і дійсність. Можливість гармонії (етичні пошуки Нового часу).
7. Етика та мораль в українській ментальності.
8. Совість як центральний чинник моральної самосвідомості людини.
9. Повага власної честі та гідності як невід'ємне право кожної людини.
10. Сором як істотний чинник становлення людської моральності.
11. Волонтаризм і свобода волі як вищий принцип моральності в діяльності.
12. Проблема співвідношення мети та засобів її досягнення в діяльності.
13. Моральна діяльність як реалізація ставлення до світу.
14. Повага, співчуття, любов як моральні передумови спілкування.
15. Моральна цінність сім'ї. Значення моральності у вирішенні практичних проблем сімейного життя.
16. Поняття любові, її види.
17. Імідж ділової людини.
18. Діловий етикет в умовах ведення переговорів.
19. Етикет іноземних партнерів.
20. Культура спілкування як потреба моральної особи.
21. Вплив культурного середовища на розвиток моральних цінностей особистості.
22. Роль спілкування в психологічному розвитку людини.
23. Комунікативна компетентність як складова професійної діяльності.
24. Спілкування як одна із складових виробничої діяльності фахівця.
25. Роль ділового спілкування у процесі досягнення мети особистості.
26. Етапи підготовки промови та її виголошення.
27. Етичні та психологічні правила спілкування промовця з аудиторією.
28. Роль засобів вербальної та невербальної комунікації у процесі досягнення взаєморозуміння з аудиторією.
29. Види перешкод, які ускладнюють досягнення згоди та їх подолання під час колективного обговорення питань.
30. Особливості організації та проведення конференції.
31. Переваги та недоліки крайнього протистояння позицій сторін переговорів.
32. Види зборів й особливості їх організації та проведення.
33. Залежність результатів дискусії від процесу її проведення.
34. Роль стратегії й тактики у процесі підготовки і ведення переговорів.
35. Використання ділової гри як форми підвищення кваліфікації співробітників.
36. Етичні норми та правила ведення переговорів.

37. Підготовка сторін до індивідуальної бесіди як складова ділового спілкування
38. Етичні норми проведення індивідуальної бесіди.
39. Способи подолання емоційних, інтелектуальних та соціальних бар'єрів у спілкуванні керівника з підлеглим.
40. Врахування керівником типів поведінки людини у кризових ситуаціях .
41. Використання правил міжнародного етикету у процесі налагодження ділових відносин.
42. Особливості невербальної поведінки під час проведення переговорів.
43. Психологічні механізми культури слухання у процесі досягнення взаєморозуміння.
44. Способи зняття психологічних бар'єрів в усному спілкуванні
45. Методи володіння увагою співрозмовника за допомогою невербальних засобів спілкування.
46. Вплив маніпулювання на рівень моральної культури особистості.
47. Конфлікти в ділових і службових відносинах. Способи їх розв'язання.
48. Роль демократичного стилю лідерства у процесі оптимізації ділових стосунків.
49. Поєднання діалогічної та монологічної форм у професійній діяльності.
50. Інтелектуальні бар'єри у діловому спілкуванні, їх причини та процес подолання.
51. Соціальні бар'єри у діловому спілкуванні, їх причини та процес подолання.