(Ф 03.02 – 91)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний авіаційний університет

Навчально-науковий гуманітарний інститут

#### Кафедра історії та документознавства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 р.



# Система менеджменту якості

# **НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

**навчальної дисципліни**

**«Етика та психологія ділового спілкування»**

### Галузь знань: 0201 «Культура»

Напрям підготовки: 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність»

Курс – 4 Семестр – 7

Аудиторні заняття – 51 Екзамен – 7 семестр

Самостійна робота – 69

Усього (годин/кредитів ECTS) – 120/4

Індекс Н-8-6.020105/15-3.1.15

**СМЯ НАУ НП 12.01.09-01-2018**

Навчальну програму дисципліни «Етика та психологія ділового спілкування» розроблено на основі освітньо-професійної програми та навчального плану № НБ-8-6.020105/15 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» за напрямом підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» та відповідних нормативних документів.

Навчальну програму розробила

доцент кафедри

історії та документознавства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Настенко

Навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри за напрямом підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» – кафедри історії та документознавства, протокол № 8 від «31» серпня 2018 р.

##### Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ І.Тюрменко

Навчальна програма обговорена та схвалена на засіданні науково-методично-редакційної ради Навчально-наукового гуманітарного інституту, протокол №\_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 р.

## Голова НМРР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Кокарєва

УЗГОДЖЕНО

# Директор НН ГМІ

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Ягодзінський

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 р.

Рівень документа – 3б

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

**Контрольний примірник**

1. **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

## 1.1. Місце навчальної дисципліни в системі професійної підготовки фахівця

Навчальна програма навчальної дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» розроблена на основі «Методичних вказівок до розроблення та оформлення навчальної та робочої навчальної програм дисциплін», введених в дію розпорядженням від 16.06.2015р. №37/роз.

Дана навчальна дисципліна є однією із професійно орієнтованих дисциплін підготовки фахівців напряму підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність», яка забезпечує етико-психологічну компетентність фахівця-документознавця. Систематичність оволодіння етико-психологічними складовими професійної діяльності є відповіддю на суспільну потребу підвищення рівня і якості підготовки фахівців з використанням найновіших гуманітарних технологій.

## Метою викладання дисципліни є формування етико-психологічної компетентності фахівців-документознавців у процесі ділового спілкування й уміння залучати її при вирішенні конкретних аналітичних, дослідницький, практичних завдань; здатності і готовності знаходити і виробляти нові ідеї на основі моральних принципів із знанням психологічних складових, всебічно оцінювати їх, обирати з них найбільш перспективні і результативні.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

* вивчення теоретичних основ з етики і психології ділового спілкування;
* ознайомлення з особливостями використання найновіших гуманітарних технологій у професійній діяльності;
* визначення та засвоєння етико-психологічних складових фахового спілкування;
* формування навичок використання отриманих знання у професійній діяльності на основі отриманих знань;
* вивчення видів, форм та методів ділового спілкування і роботи служб персоналу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

## Знати:

* понятійно-категоріальний апарат дисципліни;
* історичні віхи становлення проблемного поля дисципліни;
* основні парадигми формування принципів ділового спілкування;

## етико-психологічні особливості особи як працівника;

* специфіку міжособистісних і групових етико-психологічних процесів в організації;
* природу і типи організаційних конфліктів;
* форми ділового спілкування та їх етапи;

## етико-психологічні складові прийняття рішень;

## етико-психологічні основи управління діяльності;

* етико-психологічні складові роботи служб персоналу.

**Уміти:**

* виокремлювати особисті й професійні сфери спілкування;
* розрізняти особистий, колективний і соціальний рівні відповідальності;
* розрізняти етико-психологічні складові поведінки працівника;
* оцінювати професійну дію в етико-психологічному ключі;
* ефективно включатися в командну роботу;
* застосовувати переконуючу аргументацію у процесі комунікації;
* розрізняти етичні моделі організаційної культури;
* застосовувати технології управління конфліктами;
* реалізовувати навички проведення ділової бесіди, ділових переговорів, ділової телефонної розмови та публічного виступу;
* аналізувати проблеми та стадії прийняття рішень і виважено приймати організаційні рішення;
* застосовувати етико-психологічні навички управління персоналом.

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з одного навчального **модуля №1 «Етика і психологія ділового спілкування: теоретичні основи та практичні аспекти»**, який є логічно завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчального плану, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

Навчальна дисципліна «Етика та психологія ділового спілкування» базується на знаннях таких дисциплін, як: «Кадровий менеджмент», «Теорія і практика референтської та офісної діяльності», «Організація та управління діяльністю інформаційних установ», «Соціальні комунікації», «Інформаційний менеджмент» та взаємопов’язана із дисципліною «Організація зв’язків з громадськістю».

1. **ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**
   1. **Модуль № 1 «Етика і психологія ділового спілкування: теоретичні основи та практичні аспекти»**

**Тема 2.1.1. Предмет і завдання дисципліни. Історія етичних вчень.**

Поняття спілкування. Спілкування як спосіб реалізації суспільних відносин. Ділове спілкування: цінність праці та ціннісні основи соціальної взаємодії. Етико-психологічні основи ділового спілкування як предмет міждисциплінарного вивчення. Етична сфера ділового спілкування. Психологічні складові ділового спілкування.

Історичні етапи становлення проблемного поля ділового спілкування в західноєвропейський культурі. Ціннісні основи праці та суспільної взаємодії в античності. Середньовічні уявлення про цінність праці і багатства. Символічний капітал дарування. Аристократична модель соціальної взаємодії. Придворний: етикет та стиль життя. Буржуазність: етико-психологічні складові ціннісної установки. Етос працьовитості й цінності ділової людини. Повчання Б.Франкліна як перший виклад етики і психології ділового спілкування. Динаміка зразків самореалізації особистості в культурі: придворний- джентльмен-бізнесмен (ділова людина).

Український реалії ділової культури. Можливості включення в західноєвропейський контекст ділової культури.

Етика як практична філософія в добу античності. Поняття нормативності та морального канону. Героїчна етика Гомера. Етика праці Гесіода. Етика Аристотеля як вияв і продовження моральної практики. Різновиди справедливості в концепції Аристотеля.

Етика І.Канта. Поняття доброї волі. Моральний закон як категоричний імператив. Дії відповідно обов’язку та дії заради обов’язку. Поняття морального вчинку в етиці Канта.

Етика утилітаризму. Дж.Ст.Мілль та І.Бнтам про натуралістичну теорію моралі. Орієнтація на щастя. Принцип найбільшого щастя для найбільшої кількості людей. Суть консеквенціалізму. Аглоритм розрахунку задоволення і страждання від кожної дії (за Бентамом). Принцип користі як принцип вибору дій і оцінки вчинків, орієнтований на максимізацію спільного блага. Принцип Парето: дія є виправданою, якщо в результаті хоча б одна особа максимізувала задоволення своїх потреб, а решта – не мінімізували.

Етика прагматизму. Вчення Ч.Пірса про досвід як основа прагматизму. Активність діяча в концепції Дж.Д’юї. Етика як інструмент вирішення кожної конкретної ситуації.

**Тема 2.1.2. Сучасна ділова етика.**

Поняття ділової етики. Поняття господарської діяльності та її різновиди.

Підходи до визначення змісту і функцій ділової етики. Англо-американська традиція етичного забезпечення господарської діяльності – етика бізнесу. Макроетика і мікроетика в межах етики бізнесу.

Німецькомовна соціальна теорія в галузі господарювання. Загальна характеристика поглядів на етику господарювання П.Козловські, П.Ульріха, К.Хоманна. Р.Мюнх про взаємозв’язок етики і економіки в сучасному світі.

Становлення етичної регуляції у діловій сфері. М.Оссовська про етичне забезпечення капіталізму. Реформація та протестантська етика буржуазії в Європі 16-17 століть як передумова сучасної ділової етики. Ділова етика Б.Франкліна. Дослідження ділової етики Д.Де Джорджа.

Етичні принципи ділового життя. Універсальні етичні принципи – Десять заповідей. В рамках філософської теорії деонтологічний принцип, принципи користі, справедливості. Теорія справедливості Дж.Ролза.

Універсальні та спеціальні етичні норми в діловій етиці, їх суть та співвідношення. Поняття морального вибору. Мислення в логіці меншого зла: за певних умов морально припустимими можуть бути ті дії, які суперечать окремим етичним заборонам, здійснення яких у конкретній ситуації дозволяє попередити значно більші порушення.

**Тема 2.1.3. Професіоналізм і кар’єра: етико-психологічний аспект.**

Поняття професіоналізму. Професіоналізм і професійна самосвідомість. Психологічна модель професії. Проблеми і механізми професійної адаптації до сучасних умов ринку праці. Компетентність, предметна, особиста і соціальна. Ефективність діяльності як індикатор професіоналізму. Поняття професіонала.

Професійність як моральна риса особистості. Етика професійної відповідальності. Ефективна дія в професійній сфері. Підходи до ефективного професійного навчання та удосконалення діяльності в процесі роботи. Принципи постановки кар’єрних цілей.

Поняття кар’єри. Різновиди кар’єри. Етапи кар’єри. Управління діловою кар’єрою. Просування працівників в організації. Управління кар’єрою персоналу на внутрішньо організаційному ринку праці. Службово-професійне просування. Етапи службово-професійного просування.

**Тема 2.1.4. Групові та міжособистісні процеси в організації.**

Поняття організації – психологічний аспект. Поняття групи та їх різновиди. Ефективність командної роботи та шляхи її досягнення. Поняття групової динаміки (процес розвитку груп). Соціальна структура групи (колективу). Робочі команди.

Поняття соціального капіталу. Розвиток людського капіталу в організації. Феномен довіри. Довіра як дієвий чинник ділового спілкування: досвід західної та східної культури.

Комунікаційні процеси в організації. Типи комунікаційних мереж в організації. Поняття переконуючої аргументації та її різновиди. Системи зворотного зв’язку в організаційних комунікаціях.

Управління малими групами в організаційному контексті. Командна робота та високоефективні команди. Групова та командна поведінка. Міжособистісне спілкування.

Неформальні організації: потенційні недоліки і переваги. Порівняння формальних та неформальних організаційних характеристик. Статус співробітників організації.

**Тема 2.1.5. Організаційна культура та організаційні конфлікти.**

Поняття організаційної культури. Організаційна культура як чинник ціннісно-нормативної регуляції роботи в організації. Складові організаційної культури/Параметри(фактори): зовнішня адаптація, внутрішня інтеграція, соціалізація, цінності та норми, церемонії та ритуали, історії, слогани, методи підтримання. Процедури підтримання організаційної культури.

Організаційна поведінка. Опанування культури організації. Етичні моделі організаційної культури. Моделі організації. Вимірювання організаційної ефективності. Основи організаційної політики підприємства. Організаційна культура як психологічне підґрунтя підвищення ефективності роботи.

Класифікація організаційної культури. Ринкова і кланова корпоративні культури. «Культура енергійних людей»; культура, яка «грає, ставлячи під заставу компанію»; культура «тяжко працюємо – добре відпочиваємо», «культура процесу». Особиста культура та організаційна культура: межі застосування.

Поняття конфлікту. Природа конфлікту в організації. Типи конфліктів в організації. Внутрішньоособистісні конфлікти; міжособистісні конфлікти; конфлікти між особистістю і групою; між групові конфлікти. Причини конфліктів: розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, відмінності в меті, відмінності в уявленнях і цінностях, відмінності в манері поведінки і життєвому досвіді, незадовільні комунікації. Наслідки конфлікту: функціональні наслідки, дисфункціональні наслідки.

Перспективи аналізу конфлікту. Конфлікт і конкуренція. Управління конфліктами. Техніки вирішення міжособистісних та структурних конфліктів. Стратегії менеджменту конфліктів.

**Тема 2.1.6. Мовленнєва культура та мовленнєвий етикет.**

Мовленнєва культура ділової людини. Компоненти культури мовлення (нормативний, комунікативний, етичний). Принципи мовлення. Основи мовленнєвого етикету. Привітання, звернення, знайомство, запрошення, вибачення. Етикетні формули. Вербальні засоби ділового спілкування. Невербальні засоби ділового спілкування в контексті загальної культури поведінки і ділового етикету. Особливості письмової мови.

Етапи ділового спілкування. Ділова бесіда. Види ділових бесід. Ділові переговори. Характеристика етапів ділових переговорів. Ділові бесіди (переговори) по телефону. Роль переговорів у вирішенні конфлікту.

**Тема 2.1.7. Публічне мовлення. Маніпулятивні технології ділового спілкування**

Публічне мовлення як засіб ділової комунікації. Основні жанри усного публічного монологічного мовлення (доповідь, лекція, виступ, повідомлення). Переконання, сугестія, психічне зараження як психологічні основи впливу. Підготовка до виступу перед аудиторією. Обдумування та формулювання теми, визначення кола питань; добір теоретичного та фактичного матеріалу; складання плану; складання тексту виступу; запам’ятовування виступу. Структура публічної професійної промови. Техніка публічного виступу. Початок виступу, розвиток виступу і заволодіння увагою слухачів. Умови успішного виступу.

Поняття маніпуляції в спілкуванні. Маніпулятивні технології: розвиток та структура. Причини маніпулювання та недоліки використання маніпулятивних технологій. Основні прийоми психологічних маніпуляцій в діловому спілкуванні. Протидія маніпулюванню. Активний і пасивний захист. Методи нейтралізації технік психологічної маніпуляції у діловому спілкуванні.

**Тема 2.1.8. Етико-психологічні основи управлінської діяльності.**

Феномен авторитету та його різновиди. Керівник і лідер. Джерела влади керівника. Особисті та ділові якості керівника. Значущість влади керівника: формальні та змістовні аспекти.

Вимоги професії до особистості працівника його компетентностей: діловод, секретар, секретар-референт, офіс-менеджер, помічник керівника. Професійне навчання. Особисті якості помічника керівника та їх змістовний аналіз. Вимоги до знань, навичок та умінь секретаря.

Ділові якості: професійна майстерність, ініціативність, організованість, відповідальність, пунктуальність, поінформованість, дипломатичність, гарна пам'ять, відданість роботі, інтелігентність, працьовитість, сумлінність, чуйність і уміння адаптуватися, скромність, акуратність, доброзичливість,

Сучасне обладнання робочого місця секретаря. Планування робочого місця. Робоче місце секретаря у приймальні керівника: організація і облаштування. Технічні засоби та їх місце у робочому просторі секретаря.

Служби персоналу в практиці управління людськими ресурсами. Історичні етапи розвитку управління персоналом. Роль і функції служб персоналу.

Основи адміністративної етики: поняття та проблемне поле.

Впровадження етичних норм у сучасні ділові відносини. Етичні кодекси.

**Тема 2.1.9. Етичні засади спілкування з іноземними партнерами.**

Етика усного ділового спілкування з іноземними партнерами. Знайомство. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування. Формальні листи. Неформальні листи та їх різновиди. особисті листи. Рекомендаційні листи. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах. Англія. Німеччина. Нідерланди. Іспанія. Італія. Португалія. США. Північна Африка. Швеція. Швейцарія.

**3. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

**3.1. Основні рекомендовані джерела**

* + 1. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018. База даних «Законодавство України». URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>
    2. Етика : курс лекцій / В. А. Малахов. – Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. – 214 с.
    3. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук та ін. / Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2017 – 344 с.
    4. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
    5. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник/ Йосип Гах; М-во освіти і науки України, Ін-т менеджменту та економіки «Галицька академія». – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 158 с.
    6. Заболотна В.О. Психологічні основи управління персоналом: Навч.посіб. – К.: Гнозис, 2010. – 248с.
    7. Комунікації в органах державної влади. Посібник. Київ: Український кризовий центр, 2016. 96 с. URL: <https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611>
    8. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
    9. Прикладна етика. Навч.посібник/ Аболіна Т.Г., Нападиста В.Г. та ін.; за заг. ред. В.І.Панченко. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 392 с.

**3.2. Додаткові рекомендовані джерела**

* + 1. Небава М. І. Менеджмент організацій і адміністрування. Частина 2 : навч. посібник / М. І. Небава, О. Г. Ратушняк. – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 108 с.
    2. Пиз Аллан Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам.– [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://vegas2011.at.ua/jazyk_telodvizhenij.pdf>
    3. Рогожа М.М. Соціальна мораль: колізії мінімалізму: [монографія]. – К.: Вид. ПАРАПАН, 2009. – 216с.
    4. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посібник / А. В. Слободянюк , Н.О. Андрущенко. – Вінниця, 2010. – 120 с.
    5. Соціальна етика: модуси відповідальності: Міжнародна наук.-практ.конф.: Матеріали доп. / редкол.: А.Є. Конверський [та ін.] – К.: ВПЦ «Київський університет», 2011. – 203 с.
    6. Січинський Володимир Чужинці про Україну. Спогади. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://chtyvo.org.ua/authors/Sichynskyi_Volodymyr/Chuzhyntsi_pro__Ukrainu_vyd_1991/>
    7. Халебський Павло Україна – земля козаків. – К.: ТОВ ВП “Ярославів Вал”, 2009. – /Подорожній щоденник/. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://vsiknygy.net.ua/neformat/4334/>
    8. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч.посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с.
    9. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек манипулятор : пер. с англ. / Шостром Э. – Минск : ТПЦ “Полифакт”, 1992. – 128 с.

**(Ф 03.02 – 01)**

**АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  прим. | Куди передано (підрозділ) | Дата  видачі | П.І.Б. отримувача | Підпис отримувача | Примітки |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**(Ф 03.02 – 02)**

**АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пор. | Прізвище ім'я по-батькові | Підпис ознайомленої особи | Дата ознайом-лення | Примітки |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**( (Ф 03.02 – 03)**

**АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № зміни | № листа (сторінки) | | | | Підпис особи, яка  внесла зміну | Дата внесення зміни | Дата  введення зміни |
| Зміненого | Заміненого | Нового | Анульо-  ваного |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Ф 03.02 – 04)**

**АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пор. | Прізвище ім'я по-батькові | Дата ревізії | Підпис | Висновок щодо адекватності |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**(Ф 03.02 – 32)**

**УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Підпис | Ініціали, прізвище | Посада | Дата |
| Розробник |  |  |  |  |
| Узгоджено |  |  |  |  |
| Узгоджено |  |  |  |  |
| Узгоджено |  |  |  |  |