

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра історії та документознавства

УЗГОДЖЕНО
Декан ФЛСК

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчальної роботи

_____ С. Ягодзінський
«__» _____ 2019 р.

_____ А. Гудманян
«01» жовтня 2019 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Етика і психологія ділового спілкування»

Галузь знань: 02 «Культура і мистецтво»
Спеціальність: 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
Освітньо-професійна програма: «Документознавство та інформаційна діяльність»

Курс – 4

Семестр – 7

Лекції – 34

Практичні заняття – 17

Самостійна робота – 69

Екзамен – 7 семестр

Усього (годин/кредитів ECTS) –120/4

Індекс РБ-8-029/16-2.1.25

СМЯ НАУ РНП 12.01.09-01-2019



Система менеджменту якості.
Робоча навчальна програма
навчальної дисципліни
"Етика і психологія ділового спілкування"

Шифр
документа

СМЯ НАУ
РНП 12.01.09 – 01-2019

Стор. 2 з 13

Робочу навчальну програму дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» розроблено на основі робочого навчального плану № РБ-8-029/16 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» освітньо-професійної програми «Документознавство та інформаційна діяльність», навчальної програми цієї дисципліни, індекс НБ-8-029/16-2.1.25, затвердженої ректором «_» _____ 2019 р., відповідних нормативних документів та наказу ректора № 620/1од від 19.12.2018 р., наказу ректора № 207/од від 27.04.2018 р.

Робочу навчальну програму розробила

Доцент кафедри історії

та документознавства _____ С. Литвинська

Робочу навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» освітньо-професійної програми «Документознавство та інформаційна діяльність» – кафедри історії та документознавства, протокол № 8 від « 31 » 08 _____ 2019 р.

Завідувач кафедри _____ І. Тюрменко

Робочу навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради Факультету лінгвістики та соціальних комунікацій, протокол № _____ від « _____ » _____ 2019 р.

Голова НМРР _____ А. Кокарева

Рівень документа – 3б

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

Контрольний примірник



ЗМІСТ

1. Вступ.....	4
2. Зміст навчальної дисципліни.....	4
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни.....	7
3.1. Список рекомендованих джерел.....	7
3.2. Перелік наочних та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до технічних засобів навчання.....	8
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	8



ВСТУП

Робоча навчальна програма дисципліни розроблена на основі навчальної програми дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» та «Методичних вказівок до розроблення та оформлення навчальної та робочої навчальної програм дисциплін», введених в дію розпорядженням від 16.06.15 №37/роз.

Рейтингова система оцінювання (РСО) є невід'ємною складовою робочої навчальної програми і передбачає визначення якості виконаної студентом усіх видів аудиторної та самостійної навчальної роботи та рівня набутих ним знань та умінь шляхом оцінювання в балах результатів цієї роботи під час поточного, модульного та семестрового контролю, з наступним переведенням оцінки за багатобальною шкалою в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

РСО передбачає використання модульних рейтингових оцінок (поточної, контрольної, підсумкової), а також екзаменаційної або залікової, підсумкової семестрової та підсумкової рейтингових оцінок.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)			
		Усього	Лекції	Практичні	СРС
1	2	3	4	5	6
7 семестр					
Модуль №1 «Етика і психологія ділового спілкування: теоретичні основи та практичні аспекти»					
1.1	«Етика і психологія ділового спілкування» як навчальна дисципліна. «Етика і психологія ділового спілкування»: об'єкт, предмет, завдання навчальної дисципліни. Спілкування як основа життєдіяльності та взаємодії людей. Особливості ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.	6	2	-	4
1.2	Моральні передумови ділового спілкування. Мораль і моральність у суспільстві. Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування. Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.	6	2	-	4



1.3	Психологічна природа спілкування. Структура спілкування. Функції спілкування. Види та рівні спілкування. Характеристика спілкування: потреба людини, обмін інформацією, взаємодія, сприймання та розуміння один одного.	8	2	2	4
1.4	Сутність та зміст етики ділових відносин. Методологічні та аксіологічні основи розвитку етики ділових відносин. Роль етичних рекомендацій та етичних нормативів в управлінні. Сутність та зміст етики ділових відносин.	8	2	2	4
1.5	Етнонаціональні особливості культури спілкування та етикету. Етикет як сукупність правил поведінки та зовнішня характеристика культури спілкування. Особливості культури спілкування та етикету українського народу. Моральні основи етикету.	6	2	-	4
1.6	Психологічні способи впливу під час спілкування Повідомлення як спосіб спілкування. Психологічні способи впливу під час спілкування. Маніпулювання та актуалізація.	6	2	-	4
1.7	Добір способів ділового спілкування. Моделі спілкування. Стилi спілкування. Стратегії та тактики спілкування.	6	2	2	2
1.8	Взаєморозуміння та взаємодія в контексті етики та культури ділового спілкування. Вплив стадії розвитку колективу на рівень взаємодії і взаєморозуміння у спільній діяльності. Роль етичних норм і правил у спільній діяльності. Мораль і особистісний вплив. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їхньому застосуванні.	6	2	-	4
1.9	Безконфліктне спілкування. Психологічні аспекти причин конфліктів. Способи попередження конфлікту. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Помилки і умови вирішення конфлікту.	6	2	-	4
1.10	Форми індивідуального та колективного обговорення ділових проблем. Особливості індивідуальної бесіди. Колективне обговорення ділових проблем. Сфокусоване групове інтерв'ю. Етика ділового спілкування з іноземними	8	2	2	4



	партнерами.				
1.11	Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Поняття «мовленнєве спілкування» або «вербальна комунікація». Культура слухання і говоріння. Вплив особистості на ефективність переконань. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Особливості мовленнєвого етикету.	6	2	-	4
1.12	Невербальні засоби спілкування в діловому мовленні. Поняття про невербальну комунікацію. Становлення наукового вивчення невербальних засобів комунікації. Класифікація невербальних засобів спілкування.	8	2	2	4
1.13	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Функції, види, етапи індивідуальної бесіди. Особливості бесіди по телефону. Правила етикету в бесідах з клієнтами. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру.	6	2	-	4
1.14	Колективне обговорення ділових проблем. Форми колективного обговорення проблем. Переговори. Нарада. Збори. Дискусія.	8	2	2	4
1.15	Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземними партнерами. Етичні засади спілкування з іноземними партнерами. Усне і писемне спілкування, його специфіка. Ділові переговори. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.	6	2	-	4
1.16	Підготовка до проведення ділових зустрічей. Домовленість про ділову зустріч. Проведення переговорів. Організація зустрічі делегації. Стандартні етикетні ситуації.	8	2	2	4
1.17	Етичні й психологічні вимоги до публічного виступу. Аудиторія як суб'єкт спілкування. Психологічні та етичні основи публічного виступу. Ораторське мистецтво.	5	2	-	3
1	2	3	4	5	6
1.18	Модульна контрольна робота №1	3	-	1	2



Усього за модулем №1	120	34	17	69
Усього за 7 семестр	120	34	17	69
Усього за навчальною дисципліною	120	34	17	69

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Список рекомендованих джерел

Основні рекомендовані джерела

- 3.1.1. 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>.
- 3.1.2. Бондаренко Наталія. Комунікації в органах державної влади : посібник / Н. Бондаренко. – К. : Український кризовий центр, 2016. – 96 с. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
- 3.1.3. Гах Йосип. 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.
- 3.1.4. Заболотна В.О. Психологічні основи управління персоналом : навч. посіб. / В. О. Заболотна. – К. : Гнозис, 2010. – 248с.
- 3.1.5. Етика : курс лекцій / В. А. Малахов. – Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. – 214 с.
- 3.1.6. Етика ділового спілкування : навч. посібник / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук та ін. – К. : Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.
- 3.1.7. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посібник / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
- 3.1.8. 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.

Додаткові рекомендовані джерела

- 3.1.9. Небава М. І. Менеджмент організацій і адміністрування. Частина 2 : навч. посібник / М. І. Небава, О. Г. Ратушняк. – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 108 с.
- 3.1.10. Пиз Аллан. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://vegas2011.at.ua/jazyk_telodvizhenij.pdf.
- 3.1.11. Рогожа М.М. Соціальна мораль: колізії мінімалізму: [монографія] / М.М. Рогожа. – К.: Вид. ПАРАПАН, 2009. – 216с.



- 3.1.12. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посібник / А. В. Слободянюк , Н.О. Андрущенко. – Вінниця, 2010. – 120 с.
- 3.1.13. Соціальна етика: модули відповідальності: Міжнародна наук.-практ. конф.: Матеріали доп. / редкол.: А.Є. Конверський [та ін.] – К. : ВПЦ «Київський університет», 2011. – 203 с.
- 3.1.14. Січинський Володимир Чужинці про Україну. Спогади. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://chtyvo.org.ua/authors/Sichynskiy_Volodymyr/Chuzhyntsi_pro__Ukrainu_vyd_1991/.
- 3.1.15. Халєбський Павло Україна – земля козаків. – К.: ТОВ ВП “Ярославів Вал”, 2009. – /Подорожній щоденник/. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://vsiknygy.net.ua/neformat/4334/>.
- 3.1.16. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч.посібник. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
- 3.1.17. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек манипулятор : пер. с англ. / Шостром Э. – Минск : ТПЦ “Полифакт”, 1992. – 128 с.

3.2. Перелік наочних та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до ТЗН

№	Назва	Шифр тем за тематичним планом	Кількість
1	Тести до практичних занять	1.1 – 1.15	20 прим. та електронна версія

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл. 4.1.

Таблиця 4.1

7 семестр		
Модуль №1		Мах кількість балів
Вид навчальної роботи	Мах кількість балів	
Відповідь на практичних заняттях (8 балів x 5)	40 (сумарна)	
Ведення конспекту лекцій	8	
Поточний контроль (10 балів x 2)	20	
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше 41 балу</i>		
Виконання модульної контрольної роботи	20	
Усього за модулем №1	88	



Семестровий екзамен	12
Усього за семестр	100

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку (табл. 4.2).

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

Таблиця 4.2

Відповідність рейтингових оцінок за окремі види навчальної роботи в балах оцінкам за національною шкалою

Відповідь на практичному занятті	Рейтингова оцінка в балах			Оцінка за національною шкалою
	Ведення конспекту лекцій	Поточний контроль	Виконання модульної контрольної роботи	
5	8	9-10	18-20	Відмінно
4	6-7	8	15-17	Добре
3	5	6-7	12-14	Задовільно
менше 3	менше 5	менше 6	менше 12	Незадовільно

4.4. Сума поточної та контрольної модульних рейтингових оцінок становить підсумкову модульну рейтингову оцінку (табл.4.3), яка в балах та за національною шкалою заноситься до відомості модульного контролю.

Таблиця 4.3

Відповідність підсумкової модульної рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою

Модуль №1	Оцінка за національною шкалою
79-88	Відмінно
66-78	Добре
53-65	Задовільно
менше 53	Незадовільно

4.5. Підсумкова модульна рейтингова оцінка в балах становить підсумкову семестрову модульну рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінку за національною шкалою (табл. 4.4).



Таблиця 4.4

Відповідність підсумкової семестрової модульної рейтингової оцінки в балах оцінкам за національною шкалою

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою
79-88	Відмінно
66-78	Добре
53-65	Задовільно
менше 53	Незадовільно

Таблиця 4.5

Відповідність екзаменаційної рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою
11-12	Відмінно
9-10	Добре
7-8	Задовільно
менше 7	Незадовільно

4.6. Сума підсумкової семестрової модульної та екзаменаційної рейтингових оцінок у балах становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS (табл. 4.6)

Таблиця 4.6

Відповідність підсумкової семестрової рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67-74	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-66		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1-34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)



4.7. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента.

4.8. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка заноситься до залікової книжки та навчальної картки студента, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.9. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці.

Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.

(Ф 03.02 – 01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки
---------	---------------	-------------	-------------------	-------------------	----------

