



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра державного управління, документознавства
та інформаційної діяльності

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної,
методичної та виховної роботи

_____ О. А. Лагоднюк
„_____” _____ 2018 р.

06-14-08



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Program of the Discipline

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
Ethics of business communication

спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
specialty 281 Public management and administration
спеціалізація Публічне управління та адміністрування
specialization Public management and administration



Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для студентів, які навчаються за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» – Рівне: НУВГП, 2018. – 20 с.

Розробники: Галич Валентина Миколаївна, доктор філологічних наук, професор, професор кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності НУВГП

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності

Протокол № 2 від «3» листопада
2017 року

Завідувач кафедри державного управління,
документознавства та інформаційної діяльності _____ І. Л. Сазонець
«3» листопада 2017 року

Схвалено науково-методичною комісією за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»

Протокол № 3 від «4» грудня 2017 року

Голова методичної комісії _____ Е. В. Дробко



Вступ

Програма обов'язкової навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є філософські, моральні, психологічні засади ділового спілкування та етичні механізми їх розвитку; норми й правила ділового етикету, шляхи його застосування та особливості в різних умовах трудової діяльності; система форм, способів і засобів ділового спілкування, його стратегії; жанри форм усного і писемного ділового спілкування; специфіка етики ділового спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами; історія національного мовного етикету у сфері ділового спілкування; формування культури ділового спілкування та самовдосконалення індивідуального стилю суб'єктів комунікації.

Міждисциплінарні зв'язки: дисципліна «Етика ділового спілкування» є складовою частиною циклу дисциплін професійної підготовки для студентів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Вивчення курсу передбачає наявність системних та ґрунтовних знань із суміжних курсів – «Документно-інформаційні комунікації в публічному управлінні», «Вступ до публічного управління», «Публічне управління в інформаційній сфері», «Державне управління» – та цілеспрямоване вивчення спеціальної літератури, активну роботу на лекціях і практичних заняттях, виконання науково-дослідницьких та творчих завдань самостійної роботи.

Вимоги до знань та умінь визначаються галузевими стандартами вищої освіти України.

Анотація

У курсі розкриваються актуальні з огляду на сучасну ситуацію суспільних трансформацій української держави морально-етичні проблеми ділового спілкування у сферах інформаційної діяльності та публічного управління й адміністрування. Проаналізовано моральні й психологічні засади культури ділового спілкування з урахуванням національного та світового соціально-комунікативного досвіду та наукового доробку вітчизняних і зарубіжних учених. Розкрито поняття етики, моралі, спілкування. З'ясовано стратегію і тактику, функції, форми й способи етики ділового спілкування. Означено специфіку вербальної та невербальної комунікації у діловій сфері, семіотику ділової атрибутики. Указано на особливості управлінського спілкування, Розглянуто техніку ділового спілкування: підготовки та проведення ділових зустрічей, досягнення взаєморозуміння, організації ділових прийомів, дотримання етикету в діловому спілкуванні з іноземцями тощо.

Методологія дисципліни «Етика ділового спілкування» ґрунтується на постулатах багатьох наук, зокрема психології спілкування, етики, психології управління, наукової організації праці, моральних і правових засад інформаційної діяльності тощо.

Ключові слова: етика, етикет, мораль, психологія, ділове спілкування, культура поведінки, адміністративна етика, управлінське спілкування, ділова атрибутика, ділова зустріч, публічний виступ.



Abstract

The course reveals the current moral and ethical problems of business communication in the spheres of information activity and public administration and administration in view of the current situation of social transformations of the Ukrainian state. The moral and psychological principles of the culture of business communication, taking into account the national and world social and communicative experience and the scientific achievements of domestic and foreign scientists, are analyzed. The concept of ethics, morality, communication is revealed. The strategy and tactics, functions, forms and methods of business communication ethics are defined. Specifics of verbal and non-verbal communication in the business sphere, semiotics of business attributes are indicated. It is indicated on the peculiarities of managerial communication. The technique of business communication is considered: preparation and conducting of business meetings, achievement of mutual understanding, organization of business methods, adherence to etiquette in business communication with foreigners, etc.

The methodology of discipline "Ethics of business communication" is based on the postulates of many sciences, in particular psychology of communication, ethics, management psychology, scientific organization of work, moral and legal principles of information activity, etc.

Key words: ethics, etiquette, morals, psychology, business communication, culture of behavior, administrative ethics, managerial communication, business attributes, business meeting, public speaking.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»	Нормативна	
Модулів – 1	Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1 курс	–
Загальна кількість годин – 180	Спеціалізація 281 «Публічне управління та адміністрування»	Семестр	
		2-ий	–
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 Самостійної роботи студента – 8	Рівень вищої освіти: бакалавр	Лекції	
		38 год.	–
		Практичні, семінарські	
		30 год.	–
		Самостійна робота	
		112 год.	–
Вид контролю:			
залік		–	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

– для денної форми навчання 37,8 % до 62,2%.



2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета курсу «Етика ділового спілкування» – надання студентам освітньо-професійного рівня «бакалавр» знань про такий суспільний інститут, як етика ділового спілкування, основні правила ділового спілкування; набуття навичок активної участі у цьому відповідальному процесі.

Завдання навчальної дисципліни:

- підготувати спеціаліста зі сформованою системою морально-етичних цінностей і здатністю розбудовувати їх упродовж активного життя;
- привити розуміння необхідності ухвалювати обґрунтовані рішення, що впливають на долю інших людей, особистісного осмислення проблем ділового спілкування;
- обґрунтувати філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- навчити студентів аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
- розкрити систему способів і засобів ділового спілкування, його стратегій, акцентувати на необхідності обирати їх відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;
- продемонструвати систему гнучкого застосування форм, способів й засобів етики ділового спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;
- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

У результаті вивчення курсу «Етика ділового спілкування» *студенти повинні знати:*

- 1) на ознайомлювально-орієнтовному рівні:
 - моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку;
 - загальні відомості про етику, мораль, психологію;
 - складові ділового спілкування;
 - структуру моральної свідомості, поняття моральної референції особистості;
 - поняття «конфлікт»; засоби попередження конфліктних ситуацій;
- 2) на понятійно-аналітичному рівні:
 - структуру робочої групи;
 - психолого-етичні особливості спілкування в колективі;
 - основні типи відносин у системі «керівник – підлеглий»;
 - способи впливу на людей під час спілкування;
 - основні правила етикету, в тому числі у повсякденному житті



(загальноприйняті норми, правила взаємовідносин з керівником, із підлеглим; особливості публічного етикету; етикет за умов конкуренції, співробітництва);

- вимоги до професійної етики;
- правила побудови іміджу; фактори та ситуації, що руйнують імідж;
- правила організації та проведення переговорів, бесід, нарад, зборів, мітингів, дискусій, зустрічей, офіційних прийомів.

Студент повинен уміти:

на рівні стереотипних умінь:

- застосовувати знання про норми етикету в реальній життєдіяльності, зокрема в ділових відносинах;
- зібрати матеріал, підготувати переговори, нараду, збори, мітинг, дискусію, ділову зустріч, офіційний прийом;
- аналізувати моральні вчинки людини з точки зору мотивації;
- визначати тип лідерства, засоби формування іміджу;
- поводитися відповідно до відведених ролей у ділових іграх, під час проведення «мозкової атаки»; застосовувати монологічне та діалогічне мовлення залежно від характеру спілкування;
- оптимально поєднувати вербальні та невербальні засоби спілкування;

на діагностичному рівні:

- визначати види маніпулювання, протидіяти йому;
- формувати відповідні комунікативні установки у спілкуванні;
- визначати оптимальні способи розв'язання конфліктів;
- добирати адекватні засоби спілкування з аудиторією;
- будувати публічні промови відповідно до вимог;
- викладати думки чітко, логічно й лаконічно;
- володіти голосом, стежити за манерами під час публічних виступів;
- добирати способи проведення бесіди;
- здійснювати критичні зауваження відповідно до етичних вимог.
- застосовувати отримані знання в галузі публічного управління й адміністрування в контексті дотримання норм етики ділового спілкування.

Робоча програма містить повний перелік тем лекцій і практичних з курсу «Етика ділового спілкування», які має опрацювати студент, списки рекомендованої літератури (основної та допоміжної). Курс передбачає 38 годин лекційних і 36 годин практичних занять для денної форми навчання. У програмі також подано теми та питання для самостійної роботи студентів.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні засади етики ділового спілкування

Тема 1. Предмет і завдання курсу «Етика ділового спілкування». Актуальність курсу. Об'єкт і предмет вивчення. Мета і завдання дисципліни. Практичне значення.

Тема 2. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку. Визначення понять «етика» та «етикет». Розвиток системи норм поведінки. Мораль та моральність. Роль звичок. Норми моралі.



Тема 3. Спілкування як соціальний феномен. Визначення спілкування, його класифікація. Культура і спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Спілкування і діяльність. Етичний бік спілкування.

Тема 4. Теорії міжособових стосунків. Біхевіоризм та необіхевіоризм. Теорія обміну. Теорія справедливості. Теорія символічного інтеракціонізму. Теорія соціальної драматургії. Психоаналітична теорія. Теорія трансакційного аналізу.

Тема 5. Характеристики ділового спілкування. Особливості ділового спілкування. Форми і види ділового спілкування. Зони спілкування. Фази спілкування. Стратегія і тактика спілкування. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування.

Тема 6. Функції та способи спілкування. Класифікація функцій спілкування. Форми спілкування. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки. Добір способів ділового спілкування

Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Культура слухання. Культура говоріння. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Вплив особистості на ефективність переконання. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Особливості мовленнєвого етикету.

Тема 8. Невербальне спілкування. Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація невербальних засобів спілкування. Кінесика. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Контакт очей. Проксеміка. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування. Складові адміністративної етики. Дотримання адміністративної етики. Особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва. Наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва. Взаємовідносини державних службовців та підприємців. Концепції природи людської особистості. Типи особистостей в управлінському спілкуванні. Закономірності міжособових стосунків. Етичні засади в управлінні. Принципи управлінського спілкування. Правила підготовки управлінських рішень. Моральні аспекти управлінських рішень.

Тема 10. Економічна етика та етичні засади бізнесу. Основи економічної етики. Зміни в економічних системах і стилях управління. Норми економічної етики. Етичні засади бізнесу. Стимулювання етичної поведінки. Загальні етичні установки. Етичні проблеми сучасного бізнесу. Соціальна відповідальність бізнесу. Постулати бізнес-етики.

Тема 11. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями. Етичні засади спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Знайомство. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування. Протокол у міжнародному спілкуванні. Підготовка програми перебування зарубіжної делегації. Рекомендації щодо врахування особливостей поведінки в різних країнах.



Змістовий модуль 2. Практичні засади етики ділового спілкування

Тема 12. Бесіда як форма ділового спілкування. Функції бесіди. Різновиди бесід. Етапи бесід. *Характеристика індивідуальної бесіди.* Підготовка до бесіди як умова її результативності. Встановлення контакту в бесіді. Орієнтування в ситуації та людях. Обговорення проблеми і прийняття рішення Вихід із контакту. Встановлення контакту в бесіді. Орієнтування в ситуації та людях. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру. Обговорення проблеми і прийняття рішення Вихід із контакту. *Ділова розмова по телефону.* Телефонна розмова – це один із видів усного ділового мовлення. Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки. Функції бесіди.

Тема 13. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Переговори. *Домовленість про ділову зустріч.* Критерії оцінки результатів спілкування. Особливості телефонного спілкування. Основні моменти домовленості. Часові рамки. Кількість учасників зустрічі. Матеріали для обговорення. *Переговори.* Поняття про переговори. Три основи стратегії переговорів. Підготовка до проведення переговорів: вимоги до приміщення, обладнання столів, встановлення державного прапора. Стратегічні підходи до проведення переговорів. Тактика і принципи переговорів. Сприйняття партнера в процесі переговорів. Діловий протокол.

Тема 14. Стандартні етикетні ситуації. *Організація зустрічі делегації.* Протокольні вимоги до учасників церемоній. Посадка в автомобілі. Зустріч ділових партнерів. Нанесення візиту ввічливості. Офіційні форми репрезентації. *Основні етикетні формули.* Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Звернення до незнайомої людини. Привернення уваги. Знайомство. Прощання.

Тема 15. Ділова атрибутика *Візитні картки* Історія застосування візитних карток. Типи оформлення візитних карток. Азбука користування візитними картками. *Ділові подарунки.* Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Вибір і вручення квітів. Етикет отримання подарунка. *Діловий одяг.* Вимоги до одягу для чоловіків. Вимоги до одягу для жінок.

Тема 16. Колективне обговорення ділових проблем. Нарада. Збори. Дискусія. Теле- і прес-конференція. «Мозковий штурм».

Тема 17. Публічні виступи. *Етичні та психологічні вимоги до виступу в аудиторії.* Аудиторія як суб'єкт спілкування Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії. Особистісний вплив промовця на характер спілкування в аудиторії. Етапи спілкування з аудиторією. Вербальні та невербальні засоби спілкування з аудиторією. Ораторське мистецтво промовця як умова переконання. Дискусійний характер спілкування в аудиторії та рівень його моральності. *Ділова доповідь.*

Тема 18. Діяльність організатора у вимірах етики. Вимоги до сучасного керівника. Стилі управлінської діяльності. Ефективне використання робочого часу. *Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками.* Соціальні типи в діловому спілкуванні. Принципи прийняття управлінських



рішень. Види критики підлеглих. Виробничий конфлікт: природа, моделі, спілкування як суперечка.

Тема 19. Мистецтво правильно мислити, говорити й слухати. Уміння говорити як умова успіху. Техніка мовлення. Роль запитання в спілкуванні. Засоби спілкування, суперечки. Чітко писати – чітко мислити. Уміння слухати. Слухання в процесі спілкування. Слухання як активний процес. Нерефлексивне слухання Рефлексивне слухання. Як навчитися правильно слухати. Перепони в спілкуванні. Уміння формулювати питання.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тем змістових модулів	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	Усього	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Усього	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1								
Змістовий модуль 1.								
Теоретико-методологічні засади етики ділового спілкування								
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Етика ділового спілкування»	11	2	2	9				
Тема 2. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку.	11	2		7				
Тема 3. Спілкування як соціальний феномен	11	2	2	7				
Тема 4. Теорії міжособових стосунків	10	2		6				
Тема 5. Характеристика ділового спілкування	10	2	2	6				
Тема 6. Функції та способи спілкування	11	2		7				
Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	11	2	2	7				
Тема 8. Невербальне спілкування	11	2	2	7				
Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування	11	2	2	7				
Тема 10. Економічна етика та етичні засади бізнесу	11	2		7				
Тема 11. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	11	2	2	7				
Разом за змістовим модулем 1	119	22	14	77				
Змістовий модуль 2								
Практичні засади етики ділового спілкування								
Тема 12. Бесіда як форма ділового спілкування	11	2	2	7				
Тема 13. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Переговори	12	2	2	8				
Тема 14. Стандартні етикетні ситуації	11	2	2	7				



1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 15. Колективне обговорення ділових проблем	12	2	2	8				
Тема 16. Ділова атрибутика	11	2	2	7				
Тема 17. Публічні виступи	11	2	2	7				
Тема 18. Діяльність організатора у вимірах етики	11	2	2	7				
Тема 19. Мистецтво правильно мислити, говорити й слухати	12	2	2	8				
Разом за змістовим модулем 2	91	16	16	59				
Усього годин	180	38	30	112				

5. Теми практичних занять

№ п/п	Теми практичних занять	Денна форма навчання
1.	«Етика ділового спілкування» як навчальна дисципліна.	2
2.	Спілкування як соціальний феномен. Теорії міжособових стосунків	2
3.	Характеристики ділового спілкування. Функції та способи спілкування	2
4.	Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	2
5.	Невербальне спілкування.	2
6.	Адміністративна та економічна етика: особливості управлінського спілкування	2
7.	Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	2
8.	Бесіда як форма ділового спілкування.	2
9.	Підготовка та проведення ділових зустрічей. Переговори	2
10.	Стандартні етикетні ситуації.	2
11.	Ділова атрибутика	2
12.	Колективне обговорення ділових проблем	2
13.	Публічні виступи	2
14.	Діяльність організатора у вимірах етики	2
15.	Мистецтво правильно мислити, говорити й слухати	2
Всього		30

6. Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

72 години – підготовка до аудиторних занять;

20 годин – підготовка до контрольних заходів;

44 години – опрацювання окремих тем програми або їх частин, які не викладаються на лекціях.



6.1 Завдання для самостійної роботи

№ п/п	Назва теми	Денна форма навчання
1.	Огляд наукової та навчальної літератури з курсу «Етика ділового спілкування»	7
2.	Етика як наукова дисципліна	6
3.	Розвиток системи національних норм поведінки та екстраполяція їх на сферу ділового спілкування	6
4.	Історичні та культурні передумови ділового спілкування: світовий досвід	5
5.	Психологічна природа спілкування	5
6.	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті етики та культури ділового спілкування	6
7.	Проксеміка і кінесика в діловому спілкуванні	6
8.	Моральна культура спілкування та службовий етикет	6
9.	Способи впливу на людей під час спілкування	6
10.	Технологія організації та проведення прийому іноземної делегації	6
11.	Етичні засади бесіди як форми подолання конфлікту	6
12.	Технологія підготовки ділової зустрічі	6
13.	Створення сприятливого іміджу в координатах етики	6
14.	Семіотика ділової атрибутики крізь призму національної культури	5
15.	Методика підготовки колективного обговорення проблеми	6
16.	Технологія підготовки ділової промови	6
17.	Розробка методики подолання труднощів та бар'єрів спілкування у сфері публічного управління	6
18.	Поради керівникові, як облаштувати своє робоче місце та який одяг носити	6
19.	Мовні та мовленнєві норми ділового спілкування у викликах глобалізаційної доби.	6
Усього		112

7. Методи навчання

Педагогічна ефективність застосування методів навчання залежить від раціонального комбінування різних методів та врахування майбутнього фаху студентів і специфіки дисципліни, яка вивчається. Концептуально вагомим є розуміння викладачем багатомірного **поняття методу** як: форми руху пізнавальної діяльності студента, логічний шлях засвоєння знань, умінь та навичок (індукція, аналіз і синтез, порівняння, абстрагування, конкретизація, узагальнення тощо); певний вид і рівень пізнавальної діяльності студентів (репродуктивний, евристичний, дослідницький); шлях стимулювання і мотивації учіння; форма обміну науковою інформацією між тим, хто вчить, і тим, хто вчиться (словесна, наочна чи практична); спосіб керування пізнавальною діяльністю.

В основу викладання покладена найбільш прийнятна традиційна



класифікація методів навчання, яка базується на зовнішніх і внутрішніх чинниках процесу пізнання об'єктивної реальності та має у своїй основі логічно вмотивовані підходи: за джерелами отримання знань, особливостями логіко-мисленнєвої діяльності, рівнем розумової активності.

Застосовуються такі **різновиди методів за джерелом знань**: словесні, наочні, практичні. Серед **словесних методів** чільне місце відводиться *лекції*, що в словесній формі розкриває сутність наукових понять, явищ, процесів, логічно пов'язаних, об'єднаних загальною темою. Її різновиди – вступна, проблемна, узагальнююча – у поєднанні з *розповіддю* («малювання словом»), яка передбачає оповідну, описову форму розкриття навчального матеріалу з метою спонукання студентів до створення в уяві певного образу, *поясненням*, що допомагає розкриттю сутності певного явища, процесу, актуалізації логічного мислення й досвіду студента, та *бесідою* (евристична й репродуктивна) – сприяють розкриттю предмета навчання. У групі словесних важлива роль відводиться *методу роботи з книгою*, паперовою, електронною. Важливо допомогти студентам оволодіти прийомами самостійної роботи з книгою: читання, переказу, виписування, складання плану, рецензування, конспектування, виготовлення таблиць, схем, діаграм та ін.

Ефективне вивчення «Основ наукового дослідження» неможливе без широкого використання **наочних методів** – *демонстрації* (який передбачає показ предметів і процесів у природі, динаміці), *ілюстрації* (за якого предмети і процеси розкриваються через їх символічне зображення: таблиці, діаграми, схеми, графіки та ін., що зумовлено діалектичними закономірностями пізнання й психологічними особливостями сприймання предмета вивчення – теоретико-методологічних і практичних аспектів організації науково-дослідної діяльності студентів. *Презентація* є формою обміну досвідом, який здобули студенти під час роботи в певній малій групі й використовуються для представлення досягнень виконання індивідуальних завдань, наприклад, пов'язаних з виконанням курсової роботи.

Практичні методи навчання спрямовані на досягнення завершального етапу процесу пізнання. Вони сприяють формуванню вмінь і навичок, логічному завершенню ланки пізнавального процесу стосовно конкретної теми, розділу. Практична робота спрямована на використання набутих знань у розв'язанні практичних завдань. Наприклад, *моделювання певної ситуації* ділового спілкування у відповідності з етичними нормами. У набутті практичних умінь значне місце відводиться *вправам* – методу навчання, сутність якого полягає в цілеспрямованому, багаторазовому повторенні студентами окремих дій чи операцій з метою формування умінь та навичок. Різноманітність вправ (письмові, графічні, технічні, коментовані, пояснювальні, тренувальні), особливо творчого характеру, ігрової спрямованості, позитивно впливає на підтримання інтересу до навчальної діяльності. *Ділові та рольові ігри* (інсценізація певної виробничої ситуації, де в ролі безпосередніх учасників подій виступають студенти) – дієва форма активізації навчальної діяльності.

Основним «інструментом» пізнання є мозок людини. Тому в навчальному процесі опанування дисципліною природно використовуються **«логічні» методи** – аналіз, синтез, індукція, дедукція, традукція. *Аналітичний метод* передбачає мисленнєвий або практичний розклад цілого на частини з метою



вивчення їх суттєвих ознак. Для розуміння цілісності явища, процесу, сутності окремого поняття необхідно перейти до наступної логічної операції – синтезу, ґрунтується на мисленневому або практичному з'єднанні виділених аналізом елементів чи властивостей предмета, явища в одне ціле. *Синтез* є органічним продовженням аналізу й може будуватися лише на його основі. *Індуктивний метод* – це шлях вивчення предметів, явищ від одиничного до загального. Він дає можливість усвідомити істотні, типові закономірності, наприклад національні характеристики явищ етики ділового спілкування. *Дедуктивний метод*, навпаки, базується на вивченні навчального матеріалу від загального до окремого, одиничного. Студенти ознайомлюються із загальною закономірністю (наприклад, світовими сучасними тенденціями ділового спілкування), а потім на основі цієї закономірності, правила, закону характеризуються інші явища, що виокремлюють етичний зміст окремої ситуації чи явища ділової сфери. *Традуктивний метод* передбачає висновки від одиничного до одиничного, від часткового до часткового, від загального до загального, що важливо в цілісному сприйнятті предмета вивчення.

У навчання студентів передбачається використання таких ефективних **методів організації самостійної розумової діяльності**, як: проблемний виклад (проблемно-інформаційний), частково-пошуковий і дослідницький. Використання цих методів ґрунтується на послідовній і цілеспрямованій постановці перед студентами проблемних завдань, розв'язуючи які, вони під керівництвом викладача активно засвоюють нові знання. Застосовуючи названі методи, необхідно дотримуватися таких основних вимог: формулювати пізнавальні завдання відповідно до змісту навчального матеріалу та фахових особливостей студентів; висувати гіпотези, мобілізувати резерви знань та способів пізнання; включати студентів в активну пізнавальну діяльність; аналізувати й оцінювати результати навчальної праці.

Проблемний виклад передбачає створення викладачем проблемної ситуації, допомогу студентам у виділенні та «прийнятті» проблемного завдання, використанні словесних методів (лекції, пояснення) для активізації мисленнєвої діяльності студентів, спрямованої на задоволення пізнавального інтересу шляхом отримання нової інформації.

Частково-пошуковий метод включає студентів у пошук шляхів, прийомів і засобів розв'язання пізнавального завдання. Для забезпечення дієвості цього методу необхідно створити проблемну ситуацію і спонукати студентів до розуміння і «прийняття» пізнавального завдання; керувати ходом їхньої пошукової мисленнєвої діяльності з використанням системи логічно вмотивованих запитань; стимулювати й схвалювати та стимулювати пізнавальну діяльність студентів у процесі розв'язання навчальних завдань; аналізувати успіхи і помилки, труднощі.

Дослідницький метод спрямований на включення студентів у самостійне розв'язання пізнавального завдання з використанням необхідного обладнання (підготовка тексту статті, курсової роботи). Для ефективності цього методу варто дотримуватися низки вимог: створення проблемної ситуації; керівництво студентами при виділенні пізнавального завдання; спонукання студентів до пошуків гіпотези, перевірки її достовірності; надання допомоги у пошуках ефективних методів і резерву знань, необхідних для розв'язання завдань;



орієнтація студентів на проведення досліджень і систематизація результатів проведеної роботи; включення студентів у самостійний аналіз перебігу та результатів проведеної роботи.

Такі методи, як інтерактивна бесіда, бесіда з елементами дискусії, мультимедійна презентація наукових результатів, «мозковий штурм», інтегрована лекція, міні-лекція, робота в малій групі, що використовуються у ролі окремих методичних форм або їх прийомів, урізноманітнюють форми навчальної роботи, активізують діяльність студента, спрямовану на засвоєння матеріалу.

Методи навчальної роботи безпосередньо переростають у методи наукового дослідження.

8. Методи контролю

Оцінювання завдань поточного контролю проводиться з розрахунку від 0 до 100 балів.

Основними методами оцінювання є аналіз усних відповідей, виконання практичних завдань, виконання творчих завдань, тестування, перевірка письмових робіт.

Оцінювання виконаних завдань, у тому числі творчого характеру, здійснюється за такими критеріями (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа):

0% – завдання не виконано;

40% – завдання виконано частково, висновки не аргументовані і не конкретні;

60% – завдання виконано повністю, висновки містять окремі недоліки, судження студента не достатньо аргументовані;

80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки не системного характеру;

100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

9. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль та самостійна робота																			Сума
Модуль 1											Модуль 2								
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14	Т 15	Т 16	Т 17	Т 18	Т 19	100
5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	



Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою
90–100	зараховано
82–89	зараховано
74–81	
64–73	зараховано
60–63	
35–59	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

10. Методичне забезпечення

Тексти лекцій (електронні), електронна хрестоматія наукової та навчальної літератури, запитання для самостійної роботи, тестові завдання.

11. Рекомендована література

Базова

1. Етика : навч. посіб. / В. О. Лозовой, М. І. Панов, О. А. Стасевська та ін. ; за ред. проф. В. О. Лозового. – К. : Юрінком Інтер, 2007. – 221 с.
2. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / Гриценко Т.Б - К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Етика ділового спілкування : конспект лекцій / укладач Н. В. Барбара. – Суми : Сумський державний університет, 2013. – 83 с.
4. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. – 2-ге вид., переробл. і доп. / В. Я. Зусін – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
5. Іпатов Є. Ф. Психологія управління в бізнесі / Є. Ф. Іпатов. – К. : НМЦВО, 2003. – 320 с.
6. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. з етикету для студентів / О. В. Кубрак. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с.
7. Малахов В. А. Етика спілкування : навч. посіб. / В. А. Малахов. – К. : Либідь, 2006. – 400 с.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
9. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. / Ю. І. Палеха.– К. : ЄУФІМБ, 2000. – 250 с.
10. Полная энциклопедия этикета. – Донецк : Глория, 2010. – 384 с.
11. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
12. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки : навч. посіб. / Т. А. Стоян. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.
13. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. Посіб. / Ф. І. Хміль – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.



14. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. : 3-тє вид., переробл. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2003. – 233 с.

Допоміжна

1. Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе / И. Алехина. – М. : Дело, 2003. – 112 с.
2. Андреева И. В. Этика деловых отношений / И. В. Андреева. – СПб. : Вектор, 2006. – 160 с.
3. Афанасьев І. Діловий етикет : 2-ге вид., переробл. і доп. / І. Афанасьєв. – К. : Альтерпрес, 2001. – 352 с.
4. Блощинська В. А. Практикум з етики : навч. посіб. / В. А. Блощинська. – Ів.-Франківськ : ІМЕ, 2003. – 256 с.
5. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пос. / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
6. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2002. – 223 с.
7. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посіб. / П. Е. Герчанівська. – К. : ІВЦ Видавництво “Політехніка”, 2005. – 152 с.
8. Гольдин В. Е. Речь и этикет / В. Е. Гольдин. – М. : Просвещение, 1983. – 109 с.
9. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учеб. пос. / Л. А. Данильчук. – К. : Кондор, 2004. – 234 с.
10. Здоровенко В. В. Культура ділового спілкування : навч. посіб. / В. В. Здоровенко. – Дрогобич : НВД “Каменярь”, 2002. – 147 с.
11. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посіб. / Г. М. Калашник. – К. : Знання, 2007. – 143 с.
12. Карнегі Д. Як залучати друзів та здійснювати вплив на людей / Д. Карнегі. – К. : Країна мрій, 2011. – 256 с.
13. Малахов В. А. Етика. Курс лекцій : навч. посіб / В. А. Малахов. – К. : Либідь, 2004. – 304 с.
14. Маккей Х. Как уцелеть среди акул : пер. с англ. / Х. Маккей. – М. : Экономика, 1993. – 367 с.
15. Маличевский В. Переговоры : психология, стратегия, аргументы / В. Маличевский. – Харьков : Центр “Консульт”, 2007. – 128 с.
16. Морозов А. В. Деловая психология : учебник. – 3-е изд., доп. и перераб. / А. В. Морозов. – М. : Академический Проект, 2005. – 1040 с.
17. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Г. В. Осовська. – К. : Кондор. – 2003. – 218 с.
18. Паламар Л. М. Українське ділове мовлення та спілкування / Л. М. Паламар, Г. М. Кацавець. – К. : Либідь, 2001. – 296 с.
19. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
20. Палкін В. А. Етикет підприємницької діяльності (у схемах, таблицях, малюнках, завданнях для самостійної та індивідуальної роботи) : навч. посіб. / В. А. Палкін. – Донецьк : ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2003. – 60 с.
21. Пиз А. Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М. : ЭКСМО – Пресс, 2000. – 146 с.



22. Пиз А. Язык телодвижений : как читать мысли других людей по их жестам / А. Пиз. – СПб. : Изд. дом Гутенберг, 2000. – 186 с.
23. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. – 3-е изд. – М., 2001. – 321с.
24. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. – К. : УНВЦ “Рідна мова”, 2003. – 479 с.
25. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посіб. / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ “ХПІ”, 2006. – 364 с.
26. Сабат Э. М. Бизнес-этикет [пер. с англ.] / Э. М. Сабат – М. : Грандт, 2001. – 240 с.
27. Сліпушко О. Українська мова та етапи кар’єри ділової людини / О. Сліпушко. – К. : Криниця, 1999. – 280 с.
28. Смирнов Г. Н. Этика деловых и общественных отношений : учеб. пос. / Г. Н. Смирнов. – М. : УРАО, 1986. – 73 с.
29. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посіб. / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
30. Фишер Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод : пер. с англ. / Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон. – М. : Эксмо, 2006. – 320 с.
31. Фишер Р. Подготовка к переговорам : пер. с англ. / Р. Фишер, Д. Эртель. – М. : Инф.-изд. дом “Филинь”, 1996. – 232 с.
32. Фишер Д. Путь к согласию, или переговоры без поражения : пер. с англ. / Д. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1990. – 158 с.
33. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – К. : ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
34. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. / М. В. Цюрупа. – К. : Кондор, 2004. – 172 с.
35. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
36. Энциклопедия этикета. – М. : АСТ ; Астрель, 2004. – 640 с.
37. Этикет / сост. О. Н. Улищенко. – Харьков : Фомо, 1998. – 400 с.

12. Інформаційні ресурси

1. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Національного університету водного господарства та природокористування / [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/methods/>.
2. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://nuwm.edu.ua/MySql/page_lib.php.
3. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/>.
4. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, пл. Короленка, 6) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://libr.rv.ua/>.
5. Рівненська централізована бібліотечна система (Київська, 44, Рівне) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <https://www.facebook.com/cbs.rivne/>.
6. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / Гриценко Т.Б - К. :



- Центр учбової літератури, 2007. – 344 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://subject.com.ua/pdf/71.pdf>
7. Етика ділового спілкування : конспект лекцій / укладач Н. В. Барбара. – Суми : Сумський державний університет, 2013. – 83 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: : <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/30435>
 8. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. : 3-тє вид., переробл. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2003. – 233 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>
 9. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : СУФІМБ, 2000. – 250 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf
 10. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://padaread.com/?book=85697>



