




КАМ'ЯНСЬКИЙ  
ФАХОВИЙ МУЗИЧНИЙ КОЛЕДЖ  
імені Мирослава Скорика

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

<b>Галузь знань</b>	02 Культура і мистецтво
<b>Спеціальність</b>	025 Музичне мистецтво
<b>Освітньо-професійний ступінь</b>	Фаховий молодший бакалавр
<b>Вибіркова чи нормативна частина</b>	Вибіркова дисципліна
<b>На якому курсі (семестрі) вивчається</b>	IV курс, VIII семестр
<b>Обсяг дисципліни та розподіл годин аудиторної та самостійної роботи</b>	3 кредита ЄКТС – 90 годин. Аудиторні заняття: практичні – 36 годин. Самостійна робота – 54 годин.
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Інформація про викладача / викладачів</b>	 <b>ПІБ викладача:</b> Клименко Олена Леонідівна <b>E-mail:</b> <a href="mailto:elena.leonidovna1975@gmail.com">elena.leonidovna1975@gmail.com</a>
<b>Що буде вивчатися (предмет навчання)</b>	Теорія та практика ділового спілкування, набуття вмій та навичок моделювання міжособистісних стосунків в межах професійної діяльності, оволодіння комунікативними компетенціями на підставі етичного досвіду світової культури.
<b>Чому це цікаво / потрібно вивчати (мета)</b>	Дана навчальна дисципліна відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці. У курсі розглядаються основні принципи теорій

	<p>спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій та відносин . Наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів;</li> <li>- з діловою атрибутикою (імідж, бренд, діловий одяг, подарунки, візитівки і т.ін.)</li> </ul>
<p><b>Очікувані результати навчання</b></p>	<p>Інтегральна компетенція: Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері музичного мистецтва або у процесі навчання, що вимагає застосування системи інтегрованих художньо-естетичних знань з теорії, історії музики, історії мистецтва, музичного виконавства та педагогіки, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у зазначених ситуаціях.</p> <p>З.К.6.Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>З.К.8.Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.</p> <p>С.К.12.Здатність здійснювати міжособистісну та соціальну взаємодію для досягнення професійних цілей.</p> <p>РН 9 Оперувати традиційними й сучасними знаннями в контексті освітньої виконавської/музично-теоретичної/педагогічної/організаційно-творчої діяльності .</p> <p>РН 15 Позитивно сприймати конструктивні критичні зауваження фахівців щодо своїх навчальних та творчих результатів і використовувати їх для власного професійного розвитку.</p>

## Структура курсу

### Розділ 1. Етичні основи ділового спілкування

Тема 1. Ділове спілкування як галузь гуманітарного знання. Структура та функції ділового спілкування. Ділове спілкування як процес комунікації. Інтегративна специфіка ділового спілкування як сучасної галузі гуманітарного знання. Багатоаспектність поняття спілкування. Етика як ідейне підґрунтя ділового спілкування. Спілкування як спосіб реалізації соціальних відносин. Спілкування як форма людського буття. Спілкування як комунікація, як міжособистісна та міжгрупова взаємодія, як процес пізнання одне одного. Спілкування як соціально-комунікативна форма активності особистості. Поняття ділового спілкування. Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Специфіка ділової комунікації.

### Тема 2. Ділове спілкування як взаємодія. Види та рівні спілкування

Спілкування як процес активної взаємодії суб'єктів, під час якого здійснюється не тільки обмін інформацією, а й обмін іншими результатами психічної діяльності, а саме почуттями, оцінками, діями тощо. Психологічні чинники спільної діяльності. Організація взаємодії ділових партнерів. Контакт та взаємодія. Діалог як основа ділової взаємодії. Рефлексія, ідентифікація та емпатія як механізми встановлення взаєморозуміння у процесі спілкування. Множинність класифікацій щодо видів спілкування. Мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри у спілкуванні. Визначення психологічного типу особистості партнера. Маніпулювання, конкуренція та співробітництво як основні рівні ділового спілкування.

### Тема 3. Стилi та моделі ділового спілкування

Визначення стилю спілкування через систему прийомів діяльності й поведінки людей. Стиль ділового спілкування як прояв культури керівництва. Стилi спілкування та проблема комунікації між керівником і підлеглими. Проблема лідерства. Порівняльний аналіз особливостей авторитарного, демократичного та ліберального стилів спілкування.

Стилі спілкування та специфіка управлінської комунікації по вертикалі та по горизонталі. Характеристика інших стилів ділового спілкування: піддатливого, агресивного, маніпулятивного, місіонерського. Поняття моделі спілкування. Аналіз моделей спілкування через категорії «Я – Ти» і «Я – Воно» у концепції М. Бубера. Психологічні концепції моделей спілкування Е. Шостром, Е. Берна. Роль культури ділового спілкування керівника у створенні ефективної управлінської стратегії.

## Розділ 2. Етика як основа ділового етикету

Тема 1. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування

Поняття вербальної комунікації або мовленнєвого спілкування. Мовлення як знакова система. Поняття мовленнєвого етикету. Культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації.

Слухання як специфічна діяльність. Нереклексивне і рефлексивне слухання. Методи активного слухання.

Об'єктивні та суб'єктивні умови ефективної комунікації. Комунікативні установки як фактори ефективного ділового спілкування: позитивне ставлення до співрозмовника, об'єктивність отриманої інформації, уважне ставлення до почуттів співрозмовника. Характеристика видів реакції реципієнта під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів, резюмування.

Специфіка культури говоріння. Психологічні, ситуативні та мовні особливості монологу і діалогу. Типи конструювання повідомлення. Відкрита, закрита та відсторонена стратегії поведінки співрозмовника під час комунікативного процесу. Три види мовних актів відповідно до очікуваної реакції адресата: питання, спонукання та повідомлення. Типи питань, що активізують позицію співрозмовника та ініціюють зворотний зв'язок: закриті, відкриті, риторичні, переломні, провокаційні, питання на розуміння, на розвиток та ін. Вміння задавати питання.

Поняття невербальної комунікації. Знакові системи невербальної комунікації. Характеристика засобів невербальної спілкування. Особливості оптико-кінетичної системи, що складається з жестів, міміки, пантоміміки. Жести як невербальні сигнали.

Специфіка паралінгвістичної та екстралінгвістичної знакової системи. Засоби візуального спілкування. Діловий, соціальний та інтимний погляди. Проксеміка як засіб невербального спілкування. Проблема просторових потреб людини у концепції Е. Холла. Територіальні зони при спілкуванні. Інтимна, особиста, соціальна та громадська зони комунікації. Проксеміка та діловий етикет. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування. Концепції нейро-лінгвістичного програмування (НЛП).

Тема 2. Форми ділового спілкування. Ділова бесіда. Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування. Бесіда як форма спілкування з метою обміну інформацією, думками, почуттями тощо. Функції та види бесід. Ритуальні, глибинно-особистісні та ділові бесіди. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди. Характеристика індивідуальної бесіди як діалогічної форми. Бесіда як комунікативний процес. Особливості різних етапів індивідуальної бесіди, до яких належать підготовка до бесіди, встановлення контакту, передавання інформації, аргументування, спростування доказів співбесідника, прийняття рішення, вихід із контакту. Прийоми ведення бесіди. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Вербальні та невербальні засоби у встановленні контакту під час бесіди. Орієнтування в ситуації та людях як важливий етап бесіди. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника. Класифікація типів співрозмовників за концепцією П. Мицича. Бесіда та діловий етикет. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.

Тема 3. Діловий етикет

Етикет та культура ділового спілкування. Специфіка сучасного ділового етикету. Діловий етикет керівника. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення, прощання як складова культури спілкування. Етикетна атрибутика в діловому спілкуванні. Особливості ділового листування як форми ділового спілкування. Етикет телефонної розмови.

	<p>Характеристика протоколу ділової зустрічі. Протокол проведення переговорів. Етикет проведення ділових прийомів та презентацій. Національна специфіка та діловий етикет. Особливості зарубіжного етикету. Порівняльна характеристика загальноєвропейського етикету та етикету неєвропейських країн. Відмінності етикету різних країн Західної Європи. Етикет Сходу.</p> <p>Тема 4. Ділова атрибутика. Бренд, імідж, стиль, візитівка, резюме, ділові подарунки.</p> <p>Тема 5. Етика ділових повідомлень. Реклама, самореклама. Медіаграмотність. Публічні виступи, ораторське мистецтво. Особливості спілкування з іноземними партнерами.</p>
<p><b>Види контролю та критерії оцінювання</b></p>	<p>Розділ 1. Етичні основи ділового спілкування</p> <p>Визначати ділове спілкування як галузь гуманітарного знання, знати структуру та функції ділового спілкування. Володіти діловим спілкуванням як процесом комунікації:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ділове спілкування як взаємодія. Види та рівні спілкування</li> <li>- Стили та моделі ділового спілкування</li> </ul> <p>Види контролю: Усне опитування, тестування за розділом, робота в групах, виконання проєктних завдань</p> <p>Розділ 2. Етика як основа ділового етикету</p> <p>Знати вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Конструктивно застосовувати вербальні і невербальні засоби спілкування, вміло володіти формами ділового спілкування: публічні виступи, співбесіди, перемовини</p> <p>Види контролю: Мозковий штурм, тестування за розділом, доповіді у форматі ppt</p> <p>Семестровий контроль: середньоарифметична оцінка за семестр, або (у разі відсутності студента на заняттях з поважних причин) контрольне тестування за всіма темами</p>

## Список інформаційних джерел

### Базова

1. Ділове спілкування: Навч. посіб. / уклад.: В. Я. Яковенко, А. В. Яковенко. – Донецьк: Вид.-во Дон. нац. ун-ту, 2002. – 166 с.
2. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Навч. посіб. – К.: ВД «КМ Academia», 1998. – 192 с.
3. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х.: Бурун Книга, 2004. – 143 с.
4. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: «Ексоб», 2002. – 200 с.
5. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посіб.. – 4-те вид. – К.: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. – 181 с.
6. Потелло Н. Я., Скиртач Г. Е. Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: МАУП, 2003. – 440 с.
7. Савчин Т. О. Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство: Навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – Т.: Видавництво ТДПУ, 2002. – 264 с.
8. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – 3-тє вид., стер. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.

### Допоміжна

1. Богдан С. К. Мовний етикет українців: Традиції і сучасність. – К.: Рідна мова, 1988. – 508 с.
2. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 223 с.
3. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч-практ. посіб. для бізнесмена / Уклад. Ю. І. Палеха. – К.: Вид.-во Європейського ун-та, 2004. – 283 с.
4. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. – 480 с.
5. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова. – 3 вид, доп. – Х.: Торсінг, 2003. – 448 с.
6. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей: Пер. з англ. В. М. Грузина. – К.: Молодь, 1990. – 168 с.
7. Лозовой Р. О. Культура особистості та етикет: Посіб. / В. О. Лозовой, О. В. Уманець, М. Б. Ценко. – Х.: Регіон-інформ, 2004. – 112 с.

## Інформаційні ресурси

1. <http://www.mon.gov.ua> Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України.
2. <http://portal.rada.gov.ua> - Офіційний веб-сайт Верховної Ради України.

