


**КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ АРХІТЕКТУРИ, БУДІВНИЦТВА ТА  
УПРАВЛІННЯ**

Циклова комісія Управління та адміністрування  
(Назва циклової комісії)

Відділення Управління та адміністрування  
(Назва відділення)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Заступник директора  
з навчальної роботи

 Тетяна КОСА

«30» 0 20\_\_ року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**  
(Назва навчальної дисципліни)

Галузь знань **07** Управління та адміністрування

Спеціальність **072** Фінанси, банківська справа, страхування  
та фондовий ринок

Освітньо – професійна програма Фінанси і кредит

Освітньо – професійна програма Оціночна діяльність

Освітньо – професійний ступінь фаховий молодший бакалавр

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія та етика ділового спілкування» для здобувачів фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеню фаховий молодший бакалавр.

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Спеціальність 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок

Освітньо – професійна програма Фінанси і кредит

Освітньо – професійна програма Оціночна діяльність

Робочу програму навчальної дисципліни уклала: Булгакова С.М., спеціаліст першої категорії.

Робочу програму навчальної дисципліни «Психологія та етика ділового спілкування»

Розглянуто та схвалено на засіданні циклової комісії «Управління та адміністрування»

Протокол № 2 від «26» серпня 2024 року

Голова циклової комісії  Вікторія ЦИРЮК

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

«26» серпня 2024 року  – Яна ГРИНЧІЙ

Розглянуто

Методист коледжу

«26» серпня 2024 року  Ірина ТИМОШЕНКО

Схвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «28» 08 2024 року

Голова методичної ради  Тетяна КОСА

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Назва навчальної дисципліни</b>	Навчальна практика з «Психології та етики ділового спілкування»
<b>Статус</b>	Обов'язкова компонента освітньо–професійної програми
<b>Форма навчання</b>	Денна
<b>Мова викладання</b>	українська
<b>Кількість кредитів ЄКТС/ годин</b>	1,5/45
<b>Індивідуальне завдання (курсний проект, курсова робота)</b>	
<b>Форма контролю</b>	Захист звіту

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

**Метою** вивчення навчальної практики з «Психології та етики ділового спілкування» є закріплення та поглиблення знань та вмінь за фахом, набуття досвіду організаційної діяльності за професійним спрямуванням. Для досягнення поставленої мети практики необхідно скласти характеристику успішного підприємця, визначити моделі та стилі спілкування, скласти резюме, супроводжувальний лист, автобіографію, характеристику, імідж підприємця, описати особливості ділового спілкування в різних країнах.

**Завдання** навчальної практики з «Психології та етики спілкування» полягає в:

- вивченні теоретичних основ етики бізнесу, визначення суті, основні принципи, проблеми ділових стосунків;
- освоєнні етичних та психологічних норм в діяльності організацій;
- оволодінні і усвідомленні основних етичних значень ролі місця менеджера в управлінні підприємства, організації, колектива, ухваленні управлінських рішень;

- умінні розкрити принципи ділового спілкування і засвоїти основні поняття як інструменту етики ділових відносин;
- усвідомленні значення ділового етикету для службової діяльності ділових людей.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних **компетентностей**:

ЗК3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК6. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК7. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

СК10. Здатність здійснювати ефективні комунікації між фахівцями і користувачами послуг у сфері фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку.

У результаті вивчення навчальної дисципліни формуються результати навчання відповідно до **ОПП**:

РН2. Володіти державною та іноземною мовами для складання ділових паперів і комунікацій у професійній діяльності.

РН6. Застосовувати набуті теоретичні знання у практичній діяльності для розв'язання професійних завдань.

РН8. Здійснювати пошук, відбір та опрацювання інформації з різних джерел у процесі професійної діяльності.

РН15. Виявляти навички самостійної роботи та роботи в команді, демонструвати гнучке мислення, відкритість до нових знань.

Очікувані результати навчання:

Розділ 1. Біографія успішного бізнесмена (підприємця)

- знати, що таке особистість підприємця; вимоги до сучасного підприємця;
- класифікувати соціально-психологічні вимоги до сучасного підприємця
- розрізняти поняття «позитивно мотивовані» і «негативно мотивовані» підприємці;

- розуміти від чого залежить стан соціально-психологічного клімату в колективі;

## Розділ 2. Характеристика моделей та стилів спілкування.

- визначати та класифікувати типи особистості.
- вміти складати характеристики типів особистості, розпізнавати моральний тип людини, вибирати відповідну лінію поведінки.
- знати стилі професійного спілкування.
- характеризувати та визначати систему прийомів діяльності, поведінки людей.

## Розділ 3. Діалог успішної ділової бесіди та розмови по телефону, характеристика, резюме, супровідний лист, автобіографія.

- знати форми і види ділового спілкування.
- визначати рівні ділового спілкування.
- знати вимоги до учасників ділового спілкування, як проводити ділові бесіди, різновиди бесід, етапи бесід.
- вміти вести ділому розмову по телефону
- знати правила етикету ділової телефонної розмови
- вміти складати ділові папери.

## Розділ 4. Імідж підприємця: зовнішній вигляд, культура робочого місця, культура поведінки та спілкування.

- розуміти спілкування як комунікацію, культуру людського спілкування
- уміти застосовувати на практиці комунікативні установки
- знати як створювати високий рівень культури.
- знати про що говорить одяг людини, чи має вплив одяг на успіх у ділових контактах.
- знати який зв'язок між одягом людини і її соціальним статусом.

## Розділ 5. Національні особливості бізнесу і етики ділових людей.

- знати особливості міжнародного спілкування, мову, основні управлінські культури: характерні риси та особливості.
- знати особливості спілкування з іноземцями, звичаї, традиції.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ**

Розділ 1. Біографія успішного бізнесмена (підприємця).

Послідовний опис життя і діяльності особи, життєвий шлях. Особисті якості. Навчання . Досягнення .

Розділ 2. Характеристика моделей та стилів спілкування.

Спілкування як соціальний феномен, етична сторона спілкування.

Поняття про спілкування . Спілкування і діяльність. Техніка спілкування.

Розділ 3. Діалог успішної ділової бесіди та розмови по телефону, характеристика , резюме, супровідний лист, автобіографія.

Ділове спілкування як форма обговорення ділових проблем. Рівні ділового спілкування . Вимоги до учасників ділового спілкування. Ділова бесіда. Ділова телефонна розмова. Ділові папери.

Розділ 4. Імідж підприємця: зовнішній вигляд, культура робочого місця, культура поведінки та спілкування.

Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Професійна етика. Щоденний етикет, культура поведінки , діловий одяг.

Розділ 5. Національні особливості бізнесу і етики ділових людей.

Особливості міжнародного спілкування , манери, традиції, звичаї. Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості . Особливості спілкування з іноземцями.

#### 4.ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

№	Зміст практики	Кількість годин	
		Практичні	Самостійні
1.	Біографія успішного бізнесмена (підприємця). Послідовний опис життя і діяльності особи, життєвий шлях.	3	5
2.	Характеристика моделей та стилів спілкування. Спілкування як соціальний феномен, етична сторона спілкування.	3	5
3.	Діалог успішної ділової бесіди та розмови по телефону, характеристика , резюме, супровідний лист, автобіографія Ділове спілкування як форма обговорення ділових проблем.	3	7
4.	Імідж підприємця: зовнішній вигляд, культура робочого місця, культура поведінки та спілкування. Щоденний етикет, діловий одяг.	3	5
5.	Національні особливості бізнесу і етики ділових людей. Особливості міжнародного спілкування , манери, традиції, звичаї.	3	5
6.	Захист звіту	3	
	<b>ВСЬОГО:</b>	<b>18</b>	<b>27</b>
	<b>Разом</b>	<b>45</b>	

## 5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

1. Особливості спілкування у сучасному світі.
2. Професійна етика: загальне і особливе. Професійна культура і професійна мораль .
3. Вкажіть види сучасної ділової етики, дайте їх загальну характеристику
4. Ділове спілкування: його особливості. Гуманізм як основа ділового спілкування.
5. Предмет та завдання курсу “Етика ділового спілкування”.
6. Способи впливу на людей під час спілкування.
7. Стилi спілкування Характеристика основних стилів спілкування: авторитарного, демократичного (ліберального), ліберального.
8. Стратегії та тактики спілкування. Які моральні засади ефективної стратегії спілкування .
9. Які основні ознаки ефективних стратегій спілкування?
10. У чому особливості індивідуальної бесіди керівника з підлеглим?
11. Охарактеризуйте основні особливості форм колективного обговорення ділових проблем та їх співвідношення.
12. Ділова розмова по телефону: загальна характеристика; правила проведення вхідних і вихідних дзвінків.
13. Ділові переговори: загальна характеристика. Попередній аналіз ситуації, пошук партнера.
14. Проаналізуйте структуру процесу переговорів.
15. Ділові переговори: підготовка концепції і сценарію.
16. Ділові переговори: морально-психологічна підготовка членів робочої групи до переговорів.
17. Які є бар’єри взаєморозуміння? Вкажіть шляхи їх подолання.
18. Ділові переговори: організаційна підготовка, організація зустрічі делегації ділових партнерів і процесу переговорів.
19. Імідж ділової людини.
20. Поняття про корпоративний імідж.

## **6. ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ ТА МЕТОДИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

### **Технології навчання:**

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (письмові , практичні заняття)
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, складання звіту);
- самостійна робота (розв'язання завдань);

### **Методи оцінювання:**

- усне або письмове опитування;
- тестування;
- презентації результатів виконаних завдань;
- захист звіту ;

## 7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

### 7.1. Шкала оцінювання результатів навчання за національною системою:

Національна шкала	Теоретична підготовка	Практичні уміння та навички
<b>«Відмінно»</b>	Здобувач освіти має глибокі, міцні, систематичні знання всіх положень теорії, може вільно сформулювати закони, положення та принципи, використовує здобуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях, здатний вирішувати проблемні питання. Відповідь вирізняється точністю формулювань, логікою, демонструє достатній рівень узагальнення знань	Здобувач освіти виявив всебічні, систематичні й глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; проявив творчі здібності в розумінні, логічному, стислому і ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.
<b>«Добре»</b>	Здобувач освіти знає і може самостійно сформулювати основні закони та принципи, навести приклади, але не завжди може довести їх самостійно, застосовувати знання в стандартних ситуаціях, його відповідь логічна, але розуміння не є узагальненим	Здобувач освіти виявив загалом добрі знання навчального матеріалу дисципліни при виконанні передбачених програмою завдань, але допустив низку помітних помилок; засвоїв основну літературу, рекомендовану програмою; показав систематичний характер знань з дисципліни; здатний до самостійного використання та поповнення надбаних знань у процесі подальшої навчальної роботи та професійної діяльності.
<b>«Задовільно»</b>	Здобувач освіти відтворює основні поняття і визначення курсу, але досить поверхово, не виділяючи взаємозв'язок між ними, може сформулювати за допомогою викладача основні положення теорії, допускає помилки, які повною мірою самостійно виправити не може	Здобувач освіти виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; справився з виконанням завдань, передбачених програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; допустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання при співбесідах, тестуванні та при виконанні завдань тощо, принципів з яких не може усунути самостійно.
<b>«Незадовільно»</b>	Відповідь здобувача освіти при відтворенні навчального матеріалу елементарна,	Здобувач освіти не має знань зі значної частини навчального матеріалу; не спроможний

	фрагментарна, у відповіді цілком відсутня самостійність. Студент знайомий лише з деякими поняттями та визначеннями курсу	самостійно засвоїти програмний матеріал і потребує повторного вивчення навчальної дисципліни
--	--	--

## 7.2. Шкала оцінювання результатів навчання загальноосвітньої підготовки:

Рівні навчальних досягнень	Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти
<b>I.Початковий</b>	<b>1</b>	Здобувач освіти володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, що позначаються учнем окремими словами чи реченнями.
	<b>2</b>	Здобувач освіти володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність викласти думку на елементарному рівні.
	<b>3</b>	Здобувач освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.
<b>II.Середній</b>	<b>4</b>	Здобувач освіти володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні.
	<b>5</b>	Здобувач освіти володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою вчителя логічно відтворити значну його частину.
	<b>6</b>	Здобувач освіти може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою вчителя може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки.
<b>III.Достатній</b>	<b>7</b>	Здобувач освіти здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень.
	<b>8</b>	Здобувач освіти вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом учителя, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом вчителя.
		Здобувач освіти вільно (самостійно) володіє вивченим обсягом матеріалу, в тому числі і

	<b>9</b>	застосовує його на практиці; вільно розв'язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу.
<b>IV.Високий</b>	<b>10</b>	Здобувач освіти виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених учителем.
	<b>11</b>	Здобувач освіти вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги вчителя знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності. Використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях.
	<b>12</b>	Здобувач освіти виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.

## 7.РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ:

### Основні джерела інформації:

1. Етика ділового спілкування : Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. , – К. : Центр учбової літератури, 2019 , 344 с.
2. Мясоїд П.А. Загальна психологія. К. : Вища шк., 2020. 487 с.
- 3.Етика ділового спілкування: навчальний посібник. /В.Г. Воронкова, А.Г. Беліченко, В.В. Мельник, М.А. Ажажа. Львів: Магнолія 2006, 2020. 312 с.

### Допоміжні джерела інформації

1. Герасимчук А. А., Тимошенко З. І., Шейко С. В. Філософські основи менеджменту і бізнесу : навч. посіб. К. 2006. 231 с.
2. Дубовик С. Мовний етикет у професійній культурі педагога / Педагогічна освіта: теорія і практика : зб. Наук. 13н.. К. 2008. № 9. с. 15-19. – Сер.: Педагогіка. Психологія.

### Інформаційні джерела

- 1.Бралатан В. П. Професійна етика / Бралатан В. П.,Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Режим доступа URL :[http://moodle.nati.org.ua/pluginfile.php/14930/mod\\_resource/content/1/bralatan\\_v\\_p\\_gucalenko\\_l\\_v\\_ta\\_in\\_profesiina\\_etika.pdf](http://moodle.nati.org.ua/pluginfile.php/14930/mod_resource/content/1/bralatan_v_p_gucalenko_l_v_ta_in_profesiina_etika.pdf).
2. Етика ділового спілкування Режим доступа UPD: [http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko\\_TB/Etyka\\_dilovoho\\_spilkuvannia.pdf](http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TB/Etyka_dilovoho_spilkuvannia.pdf).