


**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 п. Цирюк Вікторія ЦИРЮК

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

«26» серпня 2024 року Яна Гринчій – Яна ГРИНЧІЙ

Розглянуто

Методист коледжу

«26» серпня 2024 року Ірина Тимошенко Ірина ТИМОШЕНКО

Схвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «28» 08 2024 року

Голова методичної ради Тетяна Коса Тетяна КОСА

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва навчальної дисципліни	Психологія та етика ділового спілкування
Статус	Обов'язкова компонента освітньо–професійної програми
Форма навчання	Денна
Мова викладання	українська
Кількість кредитів ЄКТС/ годин	2/60
Індивідуальне завдання (курсний проект, курсова робота)	Не передбачено
Форма контролю	Залік

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «**Психологія та етика ділового спілкування**» є формування у студентів системи наукових уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування.

Завдання навчальної дисципліни «**Психологія та етика ділового спілкування**» полягає в умінні формувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами; розумінні сутності і вміння забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету; вмінні аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу; освоєнні шляхів самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного

студента; 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:

Тема 1. Психологія як наука

- знати історичні етапи розвитку психології.
- розуміти, що психологія – наука про людину, її життя і діяльність.
- знати функції та форми прояву психіки.
- знати категорії та галузі психології.

Тема 2.Спілкування як соціальний феномен.

- розуміти поняття про спілкування, культуру і спілкування.

- знати спілкування як комунікацію , моделі та стилі спілкування .
- знати спілкування і діяльність, етичну сторону спілкування.

Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.

- знати форми і види ділового спілкування та форми впливу.
- знати рівні ділового спілкування , вимоги до учасників ділового спілкування .
- знати ділову бесіду , порядок ведення ділової бесіди.
- знати різновиди бесід, етапи бесід.
- знати ділову розмову по телефону.
- знати правила етикету ділової телефонної розмови.
- знати про ділову зустріч, переговори.
- вміти сприймати партнера в процесі переговорів.
- вміти скласти автобіографію, резюме, супровідний лист, характеристику.

Тема 4. Мистецтво правильно мислити і говорити

- вміти говорити, знати техніку мовлення.
- розуміти роль запитання в спілкуванні.
- вміти чітко писати – чітко мислити

Тема 5. Виробничий конфлікт

- знати природу конфлікту .
- знати моделі конфліктів.
- розуміти спілкування як суперечку.

Тема 6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади.

- знати службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.
- знати професійну етику, норми професійних ділових відносин.
- розуміти авторитет особистості.
- знати особливості роботи керівника і норми його поведінки.

Тема 7 . Щоденний етикет. Діловий одяг.

- знати культуру та правила поведінки в громадських місцях.
- знати культуру ділового одягу, жіночий , чоловічий одяг.

Тема.8 Особливості міжнародного спілкування.

- розуміти і знати офіційну мову.
- знати основні управлінські культури: характерні риси та особливості.

3.ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Психологія як наука

Історичні етапи розвитку психології.

Психологія – наука про людину , її життя і діяльність.

Функції та форми прояву психіки.

Категорії та галузі психології.

Тема 2. Спілкування як соціальний феномен.

Поняття про спілкування, культура і спілкування.

Спілкування як комунікація , моделі та стилі спілкування .

Спілкування і діяльність, етична сторона спілкування.

Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.

Форми і види ділового спілкування та форми впливу.

Рівні ділового спілкування , вимоги до учасників ділового спілкування .

Ділова бесіда , порядок ведення ділової бесіди.

Різновиди бесід. Етапи бесід.

Ділова розмова по телефону.

Правила етикету ділової телефонної розмови.

Ділова зустріч. Переговори.

Сприймання партнера в процесі переговорів.

Різновиди та складання ділових паперів: характеристика успішного підприємця (менеджера) , резюме, автобіографія, супровідний лист.

Тема 4. Мистецтво правильно мислити і говорити

Уміння говорити, техніка мовлення.

Роль запитання в спілкуванні.

Чітко писати – чітко мислити

Тема 5. Виробничий конфлікт

Природа конфлікту .

Моделі конфліктів.

Спілкування як суперечка.

Тема 6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади.

Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.

Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.

Авторитет особистості.

Особливості роботи керівника і норми його поведінки.

Тема7 . Щоденний етикет. Діловий одяг.

Культура та правила поведінки в громадських місцях.

Культура ділового одягу, жіночий , чоловічий одяг.

Тема8 Особливості міжнародного спілкування.

Офіційна мова.

Основні управлінські культури: характерні риси та особливості

4.СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Денна форма навчання

№ заняття	Назви тем	Кількість годин						Рекомендовані джерела інформації
		Денна форма навчання						
		усього	у тому числі					
лекції	практичні		Лабораторні	семінарські	самостійна робота			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
І рік навчання, II семестр								
	Тема 1. Психологія як наука	5	2	-	-	-	3	
1	1.1.Історичні етапи розвитку психології. 1.2.Психологія – наука про людину , її життя і діяльність. 1.3.Функції та форми прояву психіки. 1.4.Категорії та галузі психології.	5	2	-	-	-	3	(О 2), с. 6....13
	Тема 2.Спілкування як соціальний феномен	7	2	2	-	-	3	
2	2.1.Поняття про спілкування, культуру спілкування. 2.2.Спілкування як комунікація , моделі та стилі спілкування . 2.3.Спілкування і діяльність, етична сторона спілкування.	5	2	-	-	-	3	(О 1), с.9.....37 (О3), с.12....46
3	Практичне заняття	2	-	2	-	-	-	Методичні рекомендації до практичних робіт

	Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.	16	4	4	-	2	6	
4	3.1.Форми і види ділового спілкування та форми впливу. 3.2.Рівні ділового спілкування , вимоги до учасників ділового спілкування . 3.3.Ділова бесіда , порядок ведення ділової бесіди. 3.4.Різновиди бесід. Етапи бесід. 3.5.Різновиди та складання ділових паперів: характеристика успішного підприємця (менеджера), резюме,автобіографія, супровідний лист.	5	2	-	-	-	3	(O1), с. 76...85 (O1), с. 86...90
5	Практичне заняття	2	-	2	-	-	-	Методичні рекомендації до практичних робіт
6	Семінарське заняття	2	-	-	-	2	-	Методичні рекомендації до семінарських занять
7	3.6.Ділова розмова по телефону. 3.7.Правила етикету ділової телефонної розмови. 3.8.Ділова зустріч. Переговори. 3.9.Сприймання партнера в процесі переговорів.	5	2	-	-	-	3	(O1), с. 102...108 (O1), с. 110...127
8	Практичне заняття	2	-	2	-	2	-	Методичні рекомендації до практичних робіт
	Тема 4. Мистецтво правильно мислити і говорити	7	2	-	-	2	3	
9	4.1.Уміння говорити, техніка мовлення. 4.2.Роль запитання в спілкуванні. 4.3.Чітко писати – чітко мислити	5	2	-	-	-	3	(O1), с.160...167...172
10	Семінарське заняття	2	-	-	-	2	-	Методичні рекомендації до семінарських занять
	Тема 5. Виробничий конфлікт	7	2	-	-	2	3	
11	5.1.Природа конфлікту . 5.2.Моделі конфліктів. 5.3.Спілкування як суперечка.	5	2	-	-	-	3	(O1), с. 222...226 (O3), с.190....211
12	Семінарське заняття	2	-	-	-	2	-	Методичні рекомендації до семінарських занять

	Тема 6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади.	7	2	-	-	2	3	
13	6.1.Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. 6.2.Професійна етика. Норми професійних ділових відносин. 6.3.Авторитет особистості. 6.4.Особливості роботи керівника і норми його поведінки.	5	2	-	-	-	3	(O1), с. 237...264 (O3), с. 206....224
14	Семінарське заняття	2	-	-	-	2	-	Методичні рекомендації до семінарських занять
	Тема7 . Щоденний етикет. Діловий одяг.	5	2	-	-	-	3	
15	7.1.Культура та правила поведінки в громадських місцях. 7.2.Культура ділового одягу: жіночий , чоловічий одяг.	5	2	-	-	-	3	(O1), с. 275...286, (O1), с.290...304
	Тема.8 Особливості міжнародного спілкування.	6	2	-	-	2	2	
16	8.1.Офіційна мова. 8.2.Основні управлінські культури:характерні риси та особливості.	4	2	-	-	-	2	(O1), с.316...324
17	Семінарське заняття	2	-	-	-	2	-	Методичні рекомендації до семінарських занять
	Разом	60	18	6	-	10	26	

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. Стили 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.

21. Бар'єри ділового спілкування. Шляхи їх подолання.
22. Фази ділового спілкування, правила їх здійснення.
23. Вербальні засоби обміну інформацією у діловому спілкуванні: особливості, аналіз.
24. Ділова бесіда як запорука успіху.
25. Охарактеризуйте 5 етапів ділової бесіди.
26. Проаналізуйте основні види запитань у діловій бесіді. Вкажіть умови їх ефективного застосування
27. Вкажіть особливості індивідуальної та групової ділової бесіди.
28. Одяг, аксесуари ділової людини. Як впливає культура зовнішнього вигляду: одяг, зачіска, постава, хода, макіяж, парфуми, прикраси, – на ефективність ділового спілкування?
29. Національні особливості ділового етикету. Символи суверенітету країни.
30. Які особливості наради та зборів як форм прийняття колективного рішення?
31. Способи покращення контакту з діловим партнером.
32. Етика та етикет у взаєминах з колегами по роботі.
33. Які особливості, умови застосування «мозкового штурму»?
34. Характеристика груп ознак невербального зв'язку.
35. Уміння володіння собою. Звички, поведінка, характер
36. Взаємодія ділових партнерів: ефективність, ступінь якості взаємодії.

6.ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ ТА МЕТОДИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Технології навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (семінарські , практичні заняття);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, складання доповідей);
- самостійна робота (виконання завдань);

Методи оцінювання:

- усне або письмове опитування;
- тестування;
- презентації результатів виконаних завдань;
- захист практичних робіт;
- залік;

7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

7.1. Шкала оцінювання результатів навчання за національною системою:

Національна шкала	Теоретична підготовка	Практичні уміння та навички
«Відмінно»	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.
«Добре»	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.
«Задовільно»	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.
«Незадовільно»	Відповідь здобувач освіти при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, у відповіді цілком відсутня самостійність. Студент знайомий лише з деякими поняттями та визначеннями курсу	Здобувач освіти не має знань зі значної частини навчального матеріалу; не спроможний 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
1	2	3
I. Початковий	1	Здобувач освіти може розрізнати об'єкт вивчення і відтворити деякі елементи.
	2	Здобувач освіти фрагментарно відтворює незначну частину матеріалу, нечітко уявляє об'єкт вивчення, здатний до елементарного викладу думки.
	3	Здобувач освіти відтворює менше половини навчального матеріалу; з допомогою викладача виконує елементарні завдання.
II. Середній	4	Здобувач освіти знає приблизно половини навчального матеріалу, здатний відтворити його відповідно до тексту підручника або пояснення викладача, повторити за зразком певну операцію, дію.
	5	Здобувач освіти розуміє основний навчальний матеріал, здатний з помилками й неточностями дати визначення понять, сформулювати правило.
	6	Здобувач освіти виявляє розуміння основних положень матеріалу. Відповідь його правильна, але недостатньо осмислена. З допомогою викладача здатний аналізувати, порівнювати, узагальнювати та робити висновки. Вміє застосовувати знання при розв'язуванні завдань за зразком.
III. Достатній	7	Здобувач освіти правильно, логічно відтворює навчальний матеріал, розуміє основоположні теорії і факти, вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, частково контролює власні навчальні дії.
	8	Знання здобувача освіти є достатньо повними, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, уміє аналізувати, встановлювати найсуттєвіші зв'язки і залежність між явищами, фактами, робити висновки, загалом контролює власну діяльність. Відповідь його повна, логічна, обґрунтована, але з деякими неточностями.
	9	Здобувач освіти вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, уміє аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації.
	10	Здобувач освіти володіє глибокими і міцними знаннями, використовує їх в нестандартних ситуаціях. Самостійно

IV. Високий		визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, критично оцінює нові факти, явища, ідеї.
	11	Здобувач освіти володіє узагальненими знаннями з предмета, аргументовано використовує їх у нестандартних ситуаціях, уміє знаходити джерело інформації та аналізувати її, ставити і розв'язувати проблеми. Визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них.
	12	Здобувач освіти має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію, виявляє власне ставлення до неї. Розвиває свої обдарування й нахили.

8.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. 17н.. 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 доступу 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 доступу URL: http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TV/Etyka_dilovoho_spilkuvannia.pdf.

8.ЗМІНИ ТА ДОПОВНЕННЯ

Навчальний рік	Зміст внесених змін та доповнень	Номер за цикл