



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА

О.Л. Рябченко, Г.Г. Фесенко

ДІЛОВЕ СПІАКУВАННЯ

Методичні рекомендації до практичних занять
та самостійної роботи

(для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності 8.050208
Логістика)



Харків – 2009

Рябченко О.Л., Фесенко Г.Г. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ: Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи (для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності 8.050208 Логістика) / О.Л. Рябченко, Г.Г. Фесенко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 27 с.

Укладачі: канд. іст. наук, доц. О.Л. Рябченко,
канд. філос. наук, доц. Г. Г. Фесенко

Рецензент: канд. філос. наук, доц. І.М. Рассоха

**Рекомендовано кафедрою історії і культурології ХНАМГ,
протокол № 1 від 27 .06. 2009 р.**

ВСТУП

Спілкування – це процес взаємозв'язку і взаємодії людей. У діловому спілкуванні вони передають один одному різноманітну інформацію, обмінюються думками, знаннями, поглядами, ідеями, результатами своєї діяльності; заявляють свої потреби, інтереси, цілі; засвоюють практичні навички і вміння, моральні принципи і правила етикету, звичаї, обряди, традиції; шукають нові шляхи подолання труднощів і проблем, приймають колективні рішення.

Ця навчальна дисципліна має не лише теоретичний, але і в значній мірі прикладний характер. Її мета полягає не лише в тому, щоб допомогти студентам оволодіти основами психологічної науки, а і в тому, щоб сформувати у майбутніх спеціалістів навички аналізу як власних душевних станів, так і психіки інших людей з метою підвищення ефективності своєї управлінської діяльності.

Потреба людей в етичних нормах викликана об'єктивною необхідністю їхнього співіснування. «Ділове спілкування» - дисципліна, побудована на технології спілкування. У ній не має аналізу глибинних процесів «чому?», але є рекомендації «як потрібно».

Ділове спілкування – це не перелік правил, які потрібно знати менеджеру, воно має бути динамічним, як сам бізнес, міжнародним, яким став бізнес і достатньо сильним, щоб протистояти тим негативним тенденціям, котрі постачає сучасне життя.

Головною метою вивчення курсу «Ділове спілкування» є формування у майбутніх висококваліфікованих спеціалістів навички аналізу як власного душевного стану, так і психіки інших людей з метою підвищення ефективності своєї управлінської діяльності.

Завдання курсу «Ділове спілкування»:

- ❖ вивчення теоретичних засад з курсу «Ділове спілкування»;

- ❖ вивчення факторів детермінації поведінки особистості;
- ❖ висвітлення ролі макро- і мікро середовища особистості в детермінації поведінки людини;
- ❖ вивчення ролі етики в діловому спілкуванні та її основних принципів
- ❖ дослідження основних правил ділового етикету;
- ❖ висвітлення особливостей ділового етикету у різних країнах світу.

Основними формами вивчення курсу «Ділове спілкування» є аудиторна робота – практичні заняття, які, у відповідності до принципів Болонського процесу, складають 40% часу, відведеного на вивчення дисципліни, та самостійна робота студентів – виконання завдань по підготовці до практичних занять, написання індивідуальної творчої роботи та її захист, виконання тестових завдань, участь студентів у наукових конференціях та конкурсах різного рівня.

Самостійна робота студентів дає можливість ознайомитися з монографіями, документами, альтернативними точками зору різних авторів на конкретні проблеми. Крім того, вона виховує у студентів самодисципліну, почуття відповідальності, вміння орієнтуватися у розмаїтті думок і підходів, творчо осмислювати одержані знання.

При вивченні курсу «Ділове спілкування» у студентів формується система відповідних знань і навичок. Студент повинен:

знати:

- ❖ основні теоретичні положення психології, етики та етикету ділового спілкування;
- ❖ основні принципи ефективної ділової взаємодії;
- ❖ основні стилі поведінки при конфліктах;
- ❖ основні правила вербального та невербального етикету.

вміти:

- ❖ визначати свій психологічний тип;

- ❖ використовувати ефект першого враження та критично оцінювати свій зовнішній вигляд;
- ❖ обирати правильну форму спілкування для конкретного випадку;
- ❖ застосовувати психологічні методи господарювання;
- ❖ досягати узгодження взаємних інтересів при ділових контактах з партнерами;
- ❖ управляти конфліктною ситуацією.

Тематика курсу «Ділове спілкування»

ЗМ1.1. Психологія, етика і етикет ділового спілкування

1. Предмет, основні категорії і завдання курсу «Ділове спілкування».
2. Детермінація поведінки особистості в діловому спілкуванні.
3. Форми ділового спілкування.
4. Невербальні засоби спілкування.

ЗМ 1.2 Психологічні основи управлінських функцій.

1. Ділове спілкування в робочій групі.
2. Психологічні аспекти управлінських функцій.
3. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти.
4. Психологія управління конфліктами.

ЗМ1.1. Психологія, етика і етикет ділового спілкування

Тема 1. Предмет, основні категорії і завдання курсу «Ділове спілкування»

Основні принципи і поняття дисципліни «Ділове спілкування». Категорії «психологія особистості», «психологія спілкування» і «психологія робочої групи». Теоретичні передумови становлення психології і етики ділового спілкування. Розвиток системи норм поведінки.

Гуманістичний менеджмент. Школа людських відносин. Проблеми психології і етики спілкування в історії філософської та психологічної думки.

Тема 2. Детермінація поведінки особистості в діловому спілкуванні

Фактори детермінації рольової поведінки в діловому спілкуванні. «Я» і його роль в діловому спілкуванні. Імідж. Макро і мікросередовище особистості. Соціальні стереотипи. Маніпулювання соціальними стереотипами. Рольова поведінка в діловому спілкуванні. Базові психологічні установки.

Тема 3. Форми ділового спілкування

Діловий етикет. Правила етикету. Критерії культури усної мови. Проведення ділової бесіди та її аналіз. Правила спілкування по телефону. Специфіка роботи через перекладача. Спілкування з представниками преси. Особливості публічного виступу по радіо та на телебаченні. Організація та проведення нарад. Виступ на бізнес зборах. Ділова документація.

Тема 4. Невербальні засоби 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.

ЗМ 1.2 Психологічні основи управлінських функцій.

Тема 5. Ділове спілкування в робочій групі

Соціально-психологічні особливості колективу. Професійна зрілість робочої групи. Формальні й неформальні групи. Соціально-економічні особливості трудового колективу та психологічний потенціал групи. Механізми групового впливу. Ефект синергії.

Типи взаємостосунків в системі керівник – підлеглий. Роль керівника у формуванні колективу. Психологічна сумісність працівників в організаціях. Морально-психологічний клімат в колективі.

Тема 6. Психологічні аспекти управлінських функцій

Психологія керівного впливу та дисципліни праці. Психологія стратегічного управління: постановка проблеми; інноваційна діяльність; тайм – менеджмент. Психологічні бар'єри нововведенням, мотивація нововведень. Управлінська діяльність в екстремальних ситуаціях.

Психологічні фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Психологічні основи організації праці та її безпеки. Психологія адміністраторської діяльності (адаптація персоналу до організації; атестація; планування кар'єри).

Тема 7. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти.

Психологічні риси особистості керівника, вимоги до нього як до лідера. Сутність поняття стилю керівництва. Вибір оптимального стилю керівництва: ситуаційний підхід. Багатовимірні моделі стилів керівництва.

Організаторські здібності. Психологічна типологія лідерів. Деструктивна й термінаторна поведінка керівника. Психологічні особливості національних систем керівництва.

Гендерна типізація стилів керівництва.

Тема 8. Психологія управління конфліктами

Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування. Типологія конфліктів. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації. Стратегія управління конфліктом. Керований конфлікт: типи, структура, стадії протікання.

Плани і завдання до практичних занять

Тема 1. Предмет, основні категорії і завдання курсу «Ділове спілкування»

1. Основні принципи і поняття дисципліни «Ділове спілкування»
2. Теоретичні передумови становлення психології і етики ділового спілкування.
3. Проблеми психології і етики спілкування в історії філософської та психологічної думки.

Завдання на самостійне опрацювання:

Розвиток культури ділового спілкування в Україні.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняття «Ділове спілкування».
2. На які моральні принципи спілкування між людьми вказували мислителі давнини та Нового часу?
3. Які особливості ділового спілкування у традиційному суспільстві?
4. Яка, на вашу думку, роль етики у діловому спілкуванні?
5. У якому напрямку розвивається культура ділового спілкування в сучасній Україні?

Тема 2. Детермінація поведінки особистості в діловому спілкуванні

1. Фактори детермінації поведінки особистості.
2. Макро- і мікросередовище особистості.
3. Рольова поведінка в діловому спілкуванні.

Завдання на самостійне опрацювання:

1. Імідж ділової жінки.
2. Імідж ділового чоловіка.

Питання для самоконтролю:

1. Як формується наше «Я» і яка його роль в спілкуванні?
2. Що таке макро- і мікросередовище особистості?
3. Розкажіть про особливості соціальних стереотипів, прийомах маніпулювання ними в діловому спілкуванні.
4. В чому полягає сутність позитивного мислення?

Тема 3. Форми ділового спілкування

1. Діловий етикет.
2. Правила вербального етикету.
3. Спілкування з представниками преси.
4. Правила ділового письма.

Завдання на самостійне опрацювання:

Ділова бесіда по телефону.

Правила поведінки в транспорті.

Питання для самоконтролю:

1. Коли і чому виник етикет в суспільстві?
2. Охарактеризуйте роль етикету і культури поведінки в бізнесі.

3. Назвіть основні правила вербального етикету.
4. Що означає «Грати за правилами партнера?»
5. Назвіть основні вимоги до розмови по телефону.
6. Які характеристики ділового письма?

Тема 4. Невербальні засоби спілкування

1. Поняття про невербальну комунікацію
2. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
3. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
4. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Завдання на самостійне опрацювання:

Національні особливості жестів.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке невербальна (несловесна) комунікація?
2. Які характеристики невербальних засобів спілкування ви знаєте?
3. Про що свідчать мова тіла людини, вираз її обличчя, посмішка та жести?
4. Які є мімічні ознаки емоційного стану людини?
5. Які правила невербального ділового етикету ви знаєте?
6. Навіщо потрібно вміти робити паузи, дотримуватись певної швидкості мови, володіти голосом?
7. Як співвідносяться невербальні засоби і культура спілкування?

Тема 5. Ділове спілкування в робочій групі

1. Робоча група: соціально-психологічні особливості.
2. Морально-психологічний клімат в колективі.
3. Роль керівника в становленні колективу.

Завдання на самостійне опрацювання:

Класифікація психотипів особистостей.

Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте робочу групу як соціально-психологічну спільноту людей. Покажіть її відмінність від інших соціальних груп.
2. Охарактеризуйте неформальну структуру робочої групи; розкрийте особливості її формування.
3. Дайте класифікацію членів колективу.
4. Яку структуру робочої групи можна вважати оптимальною?
5. Розкрийте роль керівника в становленні неформальних стосунків в команді.

Тема 6. Психологічні аспекти управлінських функцій

1. Психологічний зміст функцій управління.
2. Управління нововведеннями.
3. Психологічний контекст комунікації.
4. Психологічні методи в мотиваційній діяльності менеджера.

Завдання на самостійне опрацювання:

Контролююча функція менеджера: психологічний вимір.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть основні завдання управлінської діяльності.
2. Охарактеризуйте правила підготовки управлінських рішень.
3. У чому полягають моральні аспекти управлінських рішень?

Тема 7. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти

1. Феномен влади: ідентифікація можливостей.
2. Лідерство: сутність та організаційне значення.
3. Основні концепції стилів керівництва.

Завдання на самостійне опрацювання:

Типологія стилів керівництва.

Психологічні проблеми керівництва.

Питання для самоконтролю:

1. Визначте значення понять «управління», «керівництво», «лідерство».
2. Що таке «стиль керівництва»?
3. Які фактори впливають на стиль керівництва?
4. Проаналізуйте можливі плюси і мінуси колегіального прийняття рішень.
5. Сформулюйте свій «кодекс» етичних взаємовідносин керівника і підлеглого.

Тема 8. Психологія управління конфліктами

1. Керований конфлікт: типи, структура, стадії протікання.
2. Передумови виникнення конфліктів в процесі спілкування.
3. Основні стилі поведінки у конфліктах.
4. Стратегія управління конфліктом.

Завдання на самостійне опрацювання:

Методи зняття психологічної напруги в умовах конфлікту. Які із них найбільш сприйнятні для Вас?

Питання для самоконтролю:

1. У чому причини виникнення конфліктів? Дайте їх типологію.
2. Назвіть основні стадії протікання конфлікту.
3. Охарактеризуйте основні стилі поведінки керівника у конфліктній ситуації. Який стиль характерний для вас?
4. Перерахуйте головні правила поведінки в умовах конфлікту.
5. Які методи подолання психологічної напруги найбільш характерні для вас?

Методика самостійної роботи студентів з вивчення курсу «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»

Особливості самостійної підготовки до практичних занять

Участь у практичних (семінарських) заняттях має бути спрямована не просто на набуття певної суми знань, а головним чином на вироблення уміння і навичок за допомогою отриманих знань самостійно розбиратися в складних процесах суспільного розвитку. Одним з ефективних засобів активізації студентів на практичних заняттях є проблемне навчання, що сприяє розвитку творчої думки і процесу пізнання.

Семінар латинською мовою означає «розсадник», а в нашому розумінні – поширення знань шляхом усних виступів і обговорень. Найбільш поширеною його формою є розгорнута бесіда, яка вимагає знання фактичного матеріалу, уміння аргументовано викласти свої знання в усній формі. При підготовці до практичного заняття необхідно керуватися такими рекомендаціями:

- ❖ Докладно ознайомтеся з темою і планом практичного заняття, кожним із винесених на розгляд питань.
- ❖ Замовте у бібліотеці відповідні рекомендовані джерела та літературу, насамперед обов'язкову.
- ❖ Прочитайте документальні джерела й основну літературу до кожного з питань заняття, намагаючись осмислити прочитане.
- ❖ Законспекуйте необхідний матеріал, випишіть цитати. чи довільна зосередженість на певному об'єкті діяльності, в даному випадку на конспектуванні лекції.
- ❖ Складіть план і текст свого виступу з кожного питання.

Рекомендації при роботі з текстом

- ❖ Не переписуйте цілі речення чи абзаци; краще виписуйте ключові думки, ідеї.
- ❖ Звертайте обов'язкову увагу на так звані слова – сигнали – «отже», «таким чином» та інші, які вживаються з метою акцентувати увагу на чомусь важливому.
- ❖ Уважно ознайомтеся з висновками автора.
- ❖ Відразу після прочитаного перевірте, що ви запам'ятали і відобразіть ключові думки, факти, власні оцінки у вигляді послідовної схеми.

Одним із шляхів запам'ятовування та засвоєння матеріалу є ведення записів прочитаного. Основні форми записів – план, виписки, тези, анотація, резюме та конспект. Конспектувати необхідно цілеспрямовано, заздалегідь уявляючи, які положення роботи мають найбільш важливе значення. Дуже важливо робити лаконічні записи, виділяючи і записуючи тільки найсуттєвіше, опускаючи другорядні аргументи, деталі. Дуже роздутий конспект дає мало користі.

Важливе значення має продумане оформлення конспектів, їх акуратне ведення. Записи доцільно вести в загальному зошиті, сторінки нумерувати, щоб швидко знайти потрібний матеріал.

Конспект не повинен бути суцільним текстом. Необхідно поділити конспект відповідно до логічного плану книги, її структури. Оформлення конспекту має бути чітким, наочним, забезпечувати зручність у користуванні ним.

За характером оформлення конспекти поділяються на три види: **текстуальний, вільний, змішаний**. Під час конспектування джерел з навчальною метою краще користуватися вільним або змішаним конспектом. У

вільному конспекті викладання змісту ведеться своїми словами, але не виключається використання і авторських фраз, висловів, текстуальних записів. Складаючи вільний конспект, не бажано відступати від авторського плану книги або статті. Помилки припускають ті студенти, які складають конспект відповідно до плану семінару, відступаючи від логічної структури джерела. Вільний конспект надає змогу краще усвідомлювати і закріплювати в пам'яті прочитане. Змішаний конспект поєднує позитивну якість не тільки вільного конспекту, але і інших видів запису. У змішаному конспекті допускаються записи і у вигляді плану, цитат, виписок та схем, складених на авторському матеріалі.

Таким чином, запис прочитаного, в якій формі він би не проводився – результат великої самостійної творчої праці з вивчення та засвоєння джерела, важливий етап самостійної роботи.

Отже, правильна підготовка організації самостійної роботи є важливим чинником підвищення ефективності і якості набуття теоретичних знань.

Одне з найскладніших завдань, яке має виконати студент – ***підготовка доповіді***. Доповідь (повідомлення), яку планується виголосити на практичному занятті, має відповідати таким вимогам:

- ❖ Методологічно правильно і повно розкрити зміст вибраного питання.
- ❖ Показати самостійну роботу над джерелами та літературою
- ❖ Продемонструвати вміння чітко планувати те, що вивчається та зрозуміло формулювати головні питання виступу.

Для студента – доповідача особливого значення набувають три фактори: володіння матеріалом, володіння собою, володіння аудиторією.

Вимоги та рекомендації до написання індивідуальних творчих робіт

Індивідуальне творче завдання – одна із форм самостійного опанування студентом певних знань. Для його підготовки підбирається спеціальна література, робляться виписки, які згодом компонують відповідно до поставлених завдань. Кінцевий результат написання творчого завдання – оприлюднення його результатів.

Структура творчого завдання: титульний аркуш, зміст, вступ, 2 – 3 розділи, висновки, список використаної літератури. Загальний обсяг – до 10 – 12 сторінок, з них до 2 сторінок – вступ, 0,5 сторінки – висновки.

Відлік сторінок починають з титульного аркуша. Проте титульний аркуш і аркуш «зміст» не нумерують, а починають із третього аркуша – «Вступ» -у нижньому правому куті із цифри «3».

У вступі зазначають актуальність теми, особисте ставлення до обраної проблеми, хронологічні та територіальні межі дослідження.

Потім дають аналіз використаної літератури, вказуючи внесок кожного автора у розкриття проблеми. І, нарешті, - визначають мету та завдання роботи.

Кожен розділ, як правило, є розкриттям суті одного із завдань, який завершується висновком. Можна використовувати ілюстрації.

У висновках підводять загальні підсумки роботи.

Обов'язковою умовою для написання творчого завдання є текстові посилання на використану літературу. У кінці речення ставлять квадратні дужки, в яких зазначають порядковий номер появи в тексті джерела і сторінку, з якої зроблено пряме цитування тексту чи просто передача суті матеріалу, наприклад [2, с.25].

Список використаної літератури складають в міру появи посилань у тексті. При цьому зазначають загальну кількість сторінок книги чи статті.

Зразок складання бібліографічного покажчика:

а) Книга із зазначенням автора:

Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. – К.:Кондор, 2008. – 356 с.

б) Книга без зазначення авторів:

Етика ділового спілкування: Курс лекцій. / Т. К. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – К.: Вид. МАУП, 1999. – 208 с.

в) стаття часопису:

Горшков В. Зустрічаємо гостя з Японії// Секретар-референт. – 2006. - №6. – С.50-53.

Кількість використаної літератури має бути не менше 5 джерел. При цьому, по-можливості, бажано використати найновіші видання.

Висока оцінка за виконання творчого завдання залежить від дотримання усіх вище перелічених вимог та успішного захисту. При цьому особливо враховується вільне володіння матеріалом, вміння аргументовано обстоювати свою думку та зацікавити аудиторію.

Зразок оформлення титульного аркуша творчого завдання

Міністерство освіти і науки України

Харківська національна академія міського господарства

Кафедра історії і культурології

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПРИЙОМІВ

Виконала: студентка 5 курсу

групи ЛОГІС

факультету менеджменту

Петровська Галина Михайлівна

Перевірила:

к.і.н., доц. Рябченко О.Л.

Харків – 2009

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ З КУРСУ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»

1. Місце «ділового спілкування» в системі сучасного соціогуманітарного знання. Предмет та завдання «ділового спілкування».
2. Розвиток культури ділового спілкування в Україні.
3. Фактори детермінації поведінки особистості.
4. Макро- і мікросередовище особистості.
5. Рольова поведінка в діловому спілкуванні.
6. Діловий етикет.
7. Правила вербального етикету.
8. Спілкування з представниками преси.
9. Правила ділового письма.
10. Ділова бесіда по телефону.
11. Правила поведінки в транспорті .
12. Імідж ділової людини
13. Поняття про невербальну комунікацію
14. Національні особливості жестів.
15. Робоча група: соціально-психологічні особливості.
16. Морально-психологічний клімат в колективі.
17. Роль керівника в становленні колективу.
18. Класифікація психотипів особистостей.
19. Психологічний зміст функцій управління.
20. Управління нововведеннями.
21. Психологічний контекст комунікації.
22. Психологічні методи в мотиваційній діяльності менеджера.
23. Лідерство: сутність та організаційне значення.
24. Основні концепції стилів керівництва.
25. Керований конфлікт: типи, структура, стадії протікання.
26. Основні стилі поведінки у конфліктах.
27. Стратегія управління конфліктом.

ТЕМИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ТВОРЧИХ РОБІТ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»

1. Ціль, структура і функції ділового спілкування.
2. Основні етапи ділового спілкування і їхня характеристика.
3. Мова міміки і жестів в бізнесі.
4. «Я» і його роль в діловому спілкуванні.
5. Імідж ділової людини.
6. Соціальні стереотипи і їх особливості.
7. Рольова поведінка в діловому спілкуванні.
8. «Соціальна роль» і її прояви в діловому спілкуванні.
9. Тактичні прийоми ведення переговорів.
10. Етика ділового спілкування.
11. Етика ділового спілкування традиційного суспільства.
12. Сучасні погляди на місце етики в діловому спілкуванні.
13. Діловий етикет. Правила вербального етикету.
14. Правила спілкування по телефону.
15. Правила ділового листування.
16. Типологія стилів керівництва.
17. Психологічні проблеми керівництва.
18. Морально-психологічний клімат в колективі
19. Класифікація психотипів особистостей.
20. Передумови виникнення конфліктів в процесі спілкування.
21. Основні стилі поведінки у конфліктах.
22. Лідерство: сутність та організаційне значення.
23. Психологія маніпуляції.

ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ З КУРСУ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»

Архетипи – попередні досвіду індивіда форми психіки людського роду, що виникли спонтанно із колективного несвідомого і передаються у спадок разом із структурою мозку. На особистісному рівні проявляються як деякі знаки, символи, образи, мотиви, що лежать в основі загальнолюдської символіки сновидінь, міфів, казок і інших творінь фантазії, в тому числі і художньої.

Вербальне спілкування – словесне спілкування.

Делегування повноважень – управлінський прийом, що заключається в передачі підлеглим частини обов'язків, прав і відповідної відповідальності із сфери дій керівника.

Детермінізм – як принцип психологічної науки – підхід до вивчення психічних явищ, що знаходяться в причинних і закономірних зв'язках між собою і з умовами зовнішнього середовища. Обґрунтовується вплив на розвиток психіки людей об'єктивних і суб'єктивних умов їхньої життєдіяльності. Протилежний підхід до вивчення психічних та інших явищ отримав назву індетермінізму.

Діалог – форма усної мови, розмова двох або декількох осіб. В діловому спілкуванні являє собою взаємообмін інформацією і врахування кожним із учасників психічних станів співрозмовників та їхніх інтересів.

Дистрес – надзвичайна напруга організму, що знижує його можливість адекватно реагувати на вимоги зовнішнього середовища.

Індивідуальність – сукупність неповторних, унікальних властивостей даної людини, що відрізняє її від інших людей. В соціальній психології – протилежність унікальних психічних характеристик людини колективним.

Інноваційна активність – управлінська діяльність, що враховує потреби ринкової економіки в безперервному оновленні товарів, послуг, технологій тощо, проявляється в намаганні перемагати в конкурентній боротьбі за рахунок новизни, удосконалення і якості продукції, в підтримці творчих, ініціативних співробітників, в готовності до організаційних змін, до ломки управлінських структур у відповідь на коливання ринку тощо.

Комунікація – спілкування, передача інформації. Комунікація в діловому спілкуванні є обмін інформацією, важливою для учасників спілкування.

Конфлікт – вищий ступінь розвитку соціальних протиріч, гостре зіткнення протилежно спрямованих думок, позицій, сил. В діловому спілкуванні

конфлікти виникають, як правило, на рівні міжособистісного спілкування партнерів. Виділяють об'єктивну і суб'єктивну сторону конфліктів. Перша являє собою ті об'єктивні обставини, в зв'язку з якими і з приводу яких виник конфлікт, друга – свідомість і воля учасників конфлікту.

Макросередовище – сукупність всіх природних і соціальних умов, в яких здійснюється життєдіяльність людини і різних соціальних груп. В кінцевому результаті – це умови життя всього людства, те природне і світове культурно-історичне тло, що впливає на життєдіяльність любого соціального суб'єкта.

Мікросередовище – та частина природного і соціального середовища, з якою безпосередньо взаємодіє особистість та інші суб'єкти в процесі своєї життєдіяльності.

Мотиви поведінки – спонукання до діяльності, пов'язані з задоволенням потреб людини: визначають активність суб'єкта і направляють його діяльність.

Невербальне спілкування – несловесний бік спілкування за допомогою міміки, візуальних контактів, жестів тощо.

Спілкування ділове – вид спілкування, основним змістом якого є спільна діяльність людей, їхня загальна справа. Основні особливості ділового спілкування: 1. партнер виступає як особистість, важлива для інших партнерів; 2. партнерів відрізняє компетентність; 3. основне завдання – ділове співробітництво.

Сприйняття (в діловому спілкуванні) – цілісний образ партнера по спілкуванню, що складається на основі його зовнішності і поведінки. В сприйнятті особливо виділяється інформація, що сприяє адекватній оцінці особистісних властивостей ділових партнерів і існуючих обставин.

Переговори – це процес взаємодії сторін з метою досягнення узгодженого і влаштовуючого їх рішення.

Позиційний торг – одна із стратегій ведення переговорів, коли сторони орієнтовані на конфронтацію і сперечаються про конкретні позиції.

Психологія особистості – основна категорія психологічної науки, перш за все загальної психології, що вивчає всі прояви психіки людей. Відбиває зміст психічної діяльності особистості, її психічні властивості і стани.

Психологія мас – вчення про прояви психіки різних мас людей, від самого звичайного натовпу, різного роду каст, сект до парламентських зборів тощо.

Психологія спілкування – розділ загальної і соціальної психології, що розкриває психологічні механізми спілкування людей, перш за все стимули і мотиви спілкування, його форми, стереотипи і «технології» спілкування. В кінцевому результаті мова йде про оптимальні психологічні принципи, способи і форми спілкування людей.

Психологія робочої групи – система загальних психологічних властивостей робочої групи (колективу), що вироблені в процесі сумісної діяльності і постійного спілкування між собою членів колективу. Характерними елементами психології робочої групи є сформовані в ній загальні мотиви діяльності, її групові інтереси і цілі. Все це характеризує робочу групу як самостійного суб'єкта виробничої діяльності, а також духовну атмосферу в ній.

Рольова поведінка - поведінка, задана тією чи іншою соціальною роллю. Подібна роль нерідко трактується як динамічна характеристика статусу людини або соціальної групи, як спосіб поведінки, що диктується суспільством. В діловому спілкуванні рольова поведінка партнерів визначається їх положенням в системі існуючих економічних відносин, що безпосередньо впливає на їхні ділові стосунки.

Самосвідомість – усвідомлення людиною самої себе, своїх природних і соціальних здібностей, а також свого місця, ролі і значення в системі відносин з іншими людьми і з суспільством.

Соціальні стереотипи – сталі уявлення про ті чи інші соціальні явища, що склалися в свідомості окремих людей і соціальних груп, звичне ставлення до них. Виділяють політичні, моральні, релігійні, гендерні та інші стереотипи. Різного роду соціальні стереотипи нерідко проявляються і в діловому спілкуванні.

Стиль керівництва – сукупність методів впливу на підлеглих, що застосовуються керівником, а також форма (манера, характер) застосування цих методів. Визначається, в основному, трьома параметрами: особливостями особистості керівника, зрілістю колективу і виробничою ситуацією.

Темперамент – характеристика людини з точки зору динаміки її нервової діяльності і психічної активності, її темпу, ритму, інтенсивності, сталості тощо. В психології виділяють такі типи темпераменту людини: сангвінік, холерик, флегматик, меланхолік. Вперше вони були описані давньогрецьким лікарем Гіппократом. Російський фізіолог І.П.Павлов характеризував згадані типи темпераменту як різні типи вищої нервової діяльності людини.

Ціннісні орієнтації – орієнтації окремої людини, великих і малих соціальних груп, етнічних спільнот тощо на визначені соціальні цінності. В діловому спілкуванні ціннісні орієнтації партнерів багато в чому визначають характер їхньої взаємодії.

Цінність – те, що має значення для життєдіяльності окремої людини та інших суб'єктів, для задоволення їхніх потреб і реалізації їхніх інтересів. В залежності від суб'єктів, орієнтованих на ті чи інші цінності, виділяють особистісні, групові, класові, національні, загальнолюдські та інші цінності. За своїм змістом цінності діляться на матеріальні, духовні, політичні, правові, моральні, естетичні, релігійні тощо.

Етика – вчення про мораль і моральність. Поняття «мораль» характеризує специфічні прояви суспільної і індивідуальної свідомості (моральна свідомість), А поняття «моральність» вживається для характеристики таких же специфічних форм поведінки людей і їхнього ставлення один до одного (моральна поведінка, моральні стосунки). Найважливіші категорії етики: «добро», «зло», «справедливість», «свобода», «совість», «честь» тощо.

Етика ділового спілкування – вчення про прояви моралі і моральності в діловому спілкуванні, взаємостосунках ділових партнерів.

Етикет – установлений порядок і зовнішні форми поведінки де – небудь, наприклад дипломатичний етикет. Діловий етикет являє собою сукупність правил і форм поведінки при взаємостосунках ділових партнерів. Вони використовуються при знайомстві, проведенні бесіди, переговорів, прощанні з партнером тощо. Правила етикету, в тому числі і ділового, включають в себе естетичні і моральні характеристики.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література:

1. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
2. Де Джордж Ричард Т. Деловая этика. – М.: ИГ «Прогресс»; ИД «РИПОЛ КЛАССИК», 2003. – 736 с.
3. Сабат Энн Мэри. Бизнес-этикет. – М.: Изд-во «Торговый дом», 1999.-235 с.
4. Тимченко Н.М. Искусство делового общения. – Харьков: РИП «Оригинал», 1992. – 175 с.
5. Уткин Э.А. Этика бизнеса. – М. : Дело, 1993. – 385 с.
6. Кричевский Р.Л. Если Вы – руководитель. – М.: Дело, 1993.-346 с.
7. Щеткин Г.В. Практическая психология менеджмента. – К.: Україна, 1994.-385 с.
8. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. - Суми: Університетська книга , 2001.-205 с.

Додаткова література:

1. Апресян Г. Ораторское искусство. – М.: Мысль, 1978. – 160 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового успеха: Уч. пособие - М: ИНФРА- М, 2000. – 224 с.
3. Браим И. Н. Культура делового общения: Уч. пособие – Минск: ИП «Экоперспектива», 1998. – 176 с.
4. Делайте бизнес красиво. Этические и социально-психологические основы бизнеса: Практ. пособие. – М.: Инфа-М, 1995. – 240 с.
5. Деловой этикет. / Авт.-сост. И. Афанасьев. – К.: Альтерпресс, 1998. – 320с.
6. Етика ділового спілкування: Курс лекцій. / Т. К. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – К.: Вид. МАУП, 1999. – 208 с.
7. Козлов Н. Как относиться к себе и людям или практическая психология на каждый день. - М.: Аст-Пресс, 1999. – 320 с.
8. Козлов Н.И. Формула успеха. – СПб.: Питер, 2000. – 368 с.
9. Кузин Ф. А. Имидж бизнесмена - М.: ОСЬ-98, 1998. – 168 с.
10. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практ. пособие. - М.: ОСЬ-89, 1999. – 240с.
11. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха: Учебн. пособие – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. – 416 с.
12. Курс практической психологии, или как научиться работать и добиться успеха: Учебн. Пособ. для высшего управленческого персонала. / Автор-сост. Р. Р. Кашапов. - М.: Аст-Пресс, 1000. – 488 с.

13. Лукашевич Н. П., Лукашевич О. Н. Как достигнуть успеха в деловой карьере. Кн. 1. Деловая карьера: путь к успеху. - Харьков: Око, 1998.- 128 с.
14. Маккей Х. Как уцелеть среди акул: опередить конкурентов в умении продавать, руководить, стимулировать, заключать сделки / Пер. с англ. - М.: Экономика, 1992. – 172 с.
15. Макклафлин К., Вилсон Г. Язык жестов. - СПб.: Питер, 2000. – 224 с.
16. Ливайн, М. Кром. Лидер в тебе/Пер. с англ. - Минск.:Парадокс, 1996. – 416 с.
17. Олдхэм Дж., Морис Л. Авторитет вашей личности. Как лучше узнать самого себя/Пер. с англ. – М.: Вече, АСТ, 1996. – 544 с.
18. Психология и этика делового общения: Учебник/Под ред. проф. В.Н.Лавриненко. М.:ЮНИТИ, 1997. – 282 с.
19. Роджес Ф. ИБМ. Взгляд изнутри. Человек – фирма – маркетинг/Пер. с англ. - М.: Наука, 1990. – 368 с.
20. Рюттингер Р. Культура предпринимательства/Пер. с нем. - М.: ЭКОМ, 1992. – 240 с.
21. Свергун О. Психология успеха, или как стать хозяином своей жизни. – М.: Аст-Пресс, 1999. – 384 с.
22. Свет А. Алхимия успеха. Метод управления ситуациями. - СПб.: Изд. «Питер», 2000.- 128 с.
23. Сопер П. Основы искусства речи/Пер. с англ. – М.: Прогресс-Академия, 1992. – 196 с.
24. Таранов П. Секреты поведения людей. 300 законов жизни и успеха. Настольная книга бизнесмена. - М.: ИТД «Гранд», 1998. – 544 с.
25. Таранов П.С. Золотая книга руководителя. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999.-496 с.
26. Тимченко Н. М. Искусство делового общения. - Харьков: РИП «Оригинал», 1992.-180 с.
27. Томилов В. В. Культура предпринимательства: Уч. пособие для вузов. – СПб.: «Питер», 2000.-176 с.
28. Честара Дж. Деловой этикет/Пер. с англ. - М.: Агенство «ФАИР», Информ-пресс+, 1999.-336 с.
29. Ягодинский В. Н. Как себя вести: Практический курс культурного поведения. - М.: Знание, 1991.-64с.
30. Якокка Л. Карьера менеджера - М.: Прогресс, 1990. – 384 с.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Тематика курсу «Ділове спілкування».....	5
Плани і завдання до практичних занять	8
Методика самостійної роботи студентів з вивчення курсу«Ділове спілкування».....	13
Вимоги та рекомендації до написання індивідуальних творчих робіт.....	16
Питання до заліку з курсу «Ділове спілкування».....	18
Теми індивідуальних творчих робіт з курсу «Ділове спілкування».....	19
Основні поняття з курсу «Ділове спілкування».....	20
Рекомендована література.....	24

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ: Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи (для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності 8.050208 М ЛОГІС)

Укладачі: Ольга Леонідівна Рябченко,
Галина Григорівна Фесенко.

Редактор: М.З. Аляб'єв

Верстка: І.В. Волосожарова

План 2009 р. поз. 274М

Підп. до друку 27.08.2009	Формат 60 *84/16.	Папір офісний
Друк на ризографі	Умовн.-друк. арк. 1,1	Обл.-вид.арк. 1,4
Зам. №	Тираж 20 прим.	

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ
610002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12