



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА

О.А.Рябченко, Г.Г.Фесенко

ДІЛОВЕ СПІАКУВАННЯ

Методичні рекомендації до самостійного вивчення курсу
(для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності
7.050208 Логістика)



Харків – 2009

Рябченко О.Л., Фесенко Г.Г. Ділове спілкування: Методичні рекомендації до самостійного вивчення курсу (для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності 7.050208 Логістика) / О.Л. Рябченко, Г.Г. Фесенко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 24 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 високваліфікованих 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 - лекції, які, у відповідності до принципів Болонського процесу, складають 40% часу, відведеного на вивчення дисципліни, та самостійна робота студентів – 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.

ТЕМАТИКА ЛЕКЦІЙ З КУРСУ «Ділове спілкування»

Лекція 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.

Лекція 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:

Імідж ділової жінки.

Імідж ділового чоловіка.

Лекція 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.

Лекція 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.

Лекція 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.

Лекція 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.

Лекція 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.

Лекція 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?

РОЛЬ ЛЕКЦІЇ В ОПАНУВАННІ КУРСУ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»

Оскільки курс «Ділове спілкування» передбачає лекційний виклад матеріалу, тому необхідно зробити наступні зауваження.

- ❖ Перш за все зазначимо, що термін «лекція» латинською мовою означає «читання», тобто це системне, цілісне, аргументоване викладення навчального матеріалу. Однак курс лекцій не може дати вичерпних знань з теорії та практики ділового спілкування.
- ❖ Найголовнішим їх завданням є викладення основ ділового спілкування та управлінської діяльності, ознайомлення з новітніми науковими досягненнями у даній царині, озброєння студентів методологією предмета та самостійної роботи над ним. Подальшу роботу студент повинен виконувати самостійно.
- ❖ Якість засвоєння змісту лекції значною мірою зумовлена особистою увагою студентів, зацікавленістю, прагненням опанувати лекційний матеріал. Саме на лекції студент одержує перший поштовх до закладання основ самостійної роботи. Слухання лекції – це творчий процес, напружена розумова праця студентів, яка супроводжується особливою психологічною підготовкою до активного сприйняття інформації.
- ❖ Правильне слухання передбачає проникнення у смисл кожної думки, кожного вислову викладача. Слухаючи лекцію, студент сприймає матеріал, осмислює й прагне його зрозуміти. Тому основою глибокого засвоєння змісту лекції є увага слухачів, тобто їх мимовільна чи довільна зосередженість на певному об'єкті діяльності, в даному випадку на конспектуванні лекції.
- ❖ Лекцію необхідно не лише уважно слухати, а й обов'язково записувати. За правильної організації роботи одночасне конспектування та слухання лекції не послаблює, а, навпаки, посилює увагу студента. Вміло написаний конспект (з латинської – «огляд») дає змогу легко

згадати лекцію, вільно орієнтуватися в її змісті. Не варто записувати виклад матеріалу «слово в слово», оскільки часу для цього обмаль. Необхідно виділяти в розповіді викладача найголовніше.

- ❖ Щоб виділити в лекції найсуттєвіше для конспектування, студентам необхідно стежити за характером викладу матеріалу. Тоді неважко помітити, що найважливіші думки виділяються лектором різними прийомами – темпом мови, інтонацією, повторами, безпосереднім підкресленням тощо.
- ❖ Суттєву роль відіграють форма й техніка конспектування лекції. Записи мають бути зручними для їх подальшого використання та економними за технікою виконання. Зошит для запису має містити великі поля, куди вносяться доповнення, власні думки при подальшій самостійній роботі.
- ❖ З метою прискорення конспектування, звільнення часу для розумового сприйняття змісту лекції застосовуються скорочення окремих слів. При цьому доцільно виробити власну систему скорочень, яка поступово буде вдосконалюватися. Найзручніше спочатку подати термін або словосполучення повністю, а потім в дужках його скорочений варіант для подальшого використання з метою уникнення незрозумілих скорочень.

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.

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

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 спупінь 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 прови 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: Практик. 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
Тематика лекцій з курсу «Ділове спілкування».....	8
Роль лекції в опануванні курсу «Ділове спілкування».....	11
Питання до заліку з курсу «Ділове спілкування».....	13
Теми індивідуальних творчих робіт з курсу «Ділове спілкування».....	14
Вимоги та рекомендації до написання індивідуальних творчих робіт.....	15
Основні поняття з курсу «Ділове спілкування».....	17
Рекомендована література.....	21

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ: Методичні рекомендації до самостійного вивчення курсу (для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності 7.050208 Логістика)

Укладачі: Ольга Леонідівна Рябченко,
Галина Григорівна Фесенко.

Редактор: М.З. Аляб'єв

Верстка: І.В. Волосожарова

План 2009 р. поз. 275М

Підп. до друку 27.08.2009	Формат 60 *84 1/16.	Папір офісний
Друк на ризографі	Умовн.-друк. арк. 1.0	Обл.-вид. арк. 1,3
Зам. №	Тираж 20 прим.	

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ.

610002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12