

**КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ
«АКАДЕМІЯ МИСТЕЦТВ ІМЕНІ ПАВЛА ЧУБИНСЬКОГО»**



ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчальної роботи

Сергєєнко О.М.

01 вересня 2023 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Культура та етика професійної поведінки**

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	02 «Культура і мистецтво»
Спеціальність	025 «Музичне мистецтво»
Освітньо-професійна програма	"Музичне мистецтво естради "Звукорежисура" "Спів" "Інструментальне виконавство(за видами) "
Статус дисципліни	За вибором студента

Київ – 2023р.

Робоча програма навчальної дисципліни «**Культура та етика професійної поведінки**» для здобувачів вищої освіти галузі знань **02 «Культура і мистецтво»**, спеціальності **025 «Музичне мистецтво»**, освітньо-професійні програми «**Музичне мистецтво естради**», «**Звукорежисура**», «**Спів**», «**Інструментальне виконавство (за видами)**»

Розробник: Гитун В.М.- викладач вищої кваліфікаційної категорії.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри «Мистецтво співу»

Протокол № 14 від « 23 » червня 2023 р.

Завідувач кафедри  **Кочерга А.І.**

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри «Музичне мистецтво естради»

Протокол № 2 від « 01 » вересня 2023 р.

В.о. завідувач кафедри  **Ж.Л. Карпенко-Боднарук**

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри «Інструментальне виконавство» (за видами)

Протокол № 2 від « 01 » вересня 2023 р.

Завідувач кафедри  **Ясько О.А.**

1. Опис навчальної дисципліни для ступеня освіти «Бакалавр»

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 3	Рік підготовки: 3-й	
Загальна кількість годин – 90	3	3
Кількість модулів – 1 Кількість змістовних модулів – 3	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 год.	5-й	5-й
	Лекції:	
	20	5
	Семінарські:	
	4	1
Вид підсумкового контролю: Тестовий контроль	Практичні:	
	10	2
Форма підсумкового контролю: диференційований залік	Самостійна робота:	
	58	82

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни: формування системи фундаментальних знань про теоретико – методологічні засади культури, засоби ділового спілкування та комунікації, формування розуміння концептуальних основ етичного управління організаціями; знання основних законів про основоположні поняття етики ділового спілкування.

Предмет етики ділового спілкування становлять моральний і психологічний аспекти основ спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх функціонування.

Вивчення дисципліни «Культура та етика професійної поведінки» сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких загальних компетентностей:

- здатність до спілкування державною мовою як усно, так і письмово.
- знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
- вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми
- навички міжособистісної взаємодії
- здатність бути критичним і самокритичним.
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- здатність спілкуватися іноземною мовою.
- здатність працювати автономно

- здатність виявляти ініціативу та підприємливість
- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні
- здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

таких спеціальних компетентностей:

- здатність використовувати широкий спектр міждисциплінарних зв'язків.
- здатність демонструвати базові навички ділових комунікацій.

Завдання дисципліни:

- усвідомлення філософських, етичних, психологічних основ ділового спілкування;
- визначення норм і правил ділового спілкування, необхідності їх застосування;
- вміння аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, їх індивідуальні особливості, що виявляються в умовах трудової діяльності;
- засвоєння системи способів, засобів, стратегій ділового спілкування;
- оволодіння прийомами та навичками ділового спілкування, які використовуються під час індивідуальної бесіди, у процесі колективного обговорення проблем, на переговорах, у виступах перед аудиторією.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «Культура та етика професійної поведінки» є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП): Філософські студії
Культурологія

4. Очікувані результати навчання

Відповідно до освітніх програм "Музичне мистецтво естради", "Звукорежисура", "Спів", "Інструментальне виконавство (за видами)" вивчення навчальної дисципліни "Безпека життєдіяльності" забезпечує досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Демонструвати спроможність до самостійного дослідження наукової проблематики у галузі музичного мистецтва та написання роботи відповідно о вимог, готовність дискутувати та аргументувати свою позицію.	ПРН 6
Володіти базовими знаннями, практичними навичками організаційної та творчої роботи з ансамблевим колективом.	ПРН 10
Вміти здійснювати педагогічну діяльність.	ПРН 13

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Культура та етика професійної поведінки»:

Очікувані результати навчання з навчальної дисципліни	Шифр ПРН
Демонструвати спроможність до самостійного дослідження наукової проблематики у галузі музичного мистецтва та написання роботи відповідно о вимог, готовність дискутувати та аргументувати свою позицію.	ПРН 6
Володіти базовими знаннями, практичними навичками організаційної та творчої роботи з ансамблевим колективом.	ПРН 10
Вміти здійснювати педагогічну діяльність.	ПРН 13

Після опанування навчальної дисципліни «Культура та етика професійної поведінки» студенти повинні:

знати:

- особливості культури ділового спілкування;
- моральні передумови та психологічну природу ділового спілкування;
- вимоги до публічних виступів; - правила та прийоми введення ділових бесідта переговорів;
- шляхи попередження та розв’язання конфліктів в організації;
- основні засоби впливу та взаєморозуміння;
- засоби ділового спілкування та культуру їх застосування;
- сутність, зміст та специфіку корпоративної культури;
- спеціальну термінологію етики ділового спілкування;
- основні функції, принципи та стилі ділового спілкування

вміти:

- аналізувати та грамотно використовувати способи впливу на людей під час спілкування;
- виявляти протиріччя між теорією та практикою;
- творчо міркувати та знаходити оптимальне рішення в стандартних та нестандартних ситуаціях;
- застосовувати оптимальні засоби ділового спілкування для ефективного

управління

5. Засоби діагностики та критерії оцінювання результатів навчання.

5.1. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- усне опитування;
- презентації виконаних результатів та досліджень;
- семінарські заняття;
- стандартизовані тести;
- залік.

5.2. Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- підсумковий модульний;
- семестровий підсумковий (залік/екзамен).

Оцінювання знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС – А, В, С, D, E, FX, F).

Поточний контроль проводиться на кожному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на семінарських заняттях та набутих практичних навичок під час виконання завдань.

Критерії поточного оцінювання знань студентів

Усний виступа виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінювання
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
4	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні Деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.

3	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його Основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
2	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Змістовний модуль 1						
Т.1	Т.2	Т.3	Т.4	Т.5	ЗМ	МК
Т	Практ.	Практ.	С.р.	УО		Т
5	5	5	5	5	25	5

Змістовний модуль 2							
Т.6	Т.7	Т.8	Т.9	Т.10	Т.11	ЗМ	МК
Практ.	С.р.	С.З	Т	Практ.	У.О.		Т
5	5	5	5	5	5	30	5

Т.12	Т.13	Т.14	Т.15	ЗМ	МК	Залік
С.Р	Т	Практ.	С.З.		Т	Т
5	5	5	5	20	5	10

Т1, Т2 ... Т7 – теми занять, Т (тест) – $3 \times 5 = 15$,

УО (усне опитування) – $2 \times 5 = 10$

С.з. (семінарське заняття) – $2 \times 5 = 10$

С.р. (самостійна робота) – $3 \times 5 = 15$,

Практична робота – $5 \times 5 = 25$

Мод. контроль (модульний контроль) – $3 \times 5 = 15$ Залік-1 = 10

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1	
	Кількість	Максимальна кількість балів(сумарна)
Семінарські заняття	2	10
Самостійна робота	3	15

Комп'ютерне тестування притематичному оцінюванні	5	15
Усне опитування	2	10
Модульна контрольна робота	3	15
Практична робота	5	25
Залік	1	10
Всього		100

Підсумковий модульний (семестровий) контроль знань студентів

Підсумковий модульний контроль проводиться з метою визначення стану успішності здобувачів вищої освіти за період теоретичного навчання. Підсумковий модульний(семестровий) контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторної письмової контрольної роботи або комп'ютерного тестування.

Підсумковий бал з навчальної дисципліни є сумою балів, одержаних за поточний, проміжний та підсумковий контроль з подальшим переведенням в національну та 100 бальну шкалу.

Критерії семестрового оцінювання знань студентів

Рівні навчальних досягнень	100-бальна шкала	Критерії оцінювання навчальних досягнень	
		Теоретична підготовка	Практична підготовка
		студент	
Відмінний	100-90	вільно володіє навчальним матеріалом, висловлює свої думки, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших студентів, творчо виконує індивідуальні та колективні завдання; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань; вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань	може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання й оцінити результати власної практичної діяльності; виконує завдання, не передбачені навчальною програмою; вільно використовує знання для розв'язання поставлених перед ним завдань
Достатній	89-74	вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає незначні огріхи у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних	за зразком самостійно виконує практичні завдання, передбачені програмою; має стійкі навички виконання завдання

		знань на практиці	
Задовільний	73-60	володіє навчальним матеріалом поверхово, фрагментарно, на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального матеріалу	має елементарні, нестійкі навички виконання завдання
Незадовільний	59-35	має фрагментарні знання (менше половини) при незначному загальному обсязі навчального матеріалу; відсутні сформовані вміння та навички; під час відповіді допускаються суттєві помилки	планує та виконує частину завдання за допомогою викладача
Неприйнятний	34-1	студент не володіє навчальним матеріалом	виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача

6. Програма навчальної дисципліни

6.1. Зміст програми навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Етичні та психологічні основи спілкування

Тема 1. Теоретико-методологічні засади аналізу ділового спілкування

Зміст етики ділового спілкування. Предмет і завдання курсу. Спілкування як науково-практична проблема. Завдання ділового спілкування. Культура мовлення та культура поведінки. Поняття етикет. Моральні принципи та основи етикету. Службовий етикет.

Тема 2. Комунікації в системі управління організацією.

Суть комунікацій. Комунікаційна мережа. Класифікація комунікацій. Формальні та неформальні комунікації. Усні та письмові комунікації. Комунікаційний процес. Елементи та етап комунікаційного процесу. Зворотній зв'язок. Бар'єри на шляху до ефективних комунікацій.

Тема 3 Структура, функції та види ділового спілкування.

Комунікативний, перцептивний, інтерактивний аспекти спілкування. Комунікативні бар'єри. Стратегія поведінки. Особливості сприйняття. Макро-, мезо- і мікрорівень спілкування. Функції спілкування. Критерії визначення видів та рівнів ділового спілкування. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування. Спілкування між особистістю та групою. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування. Імперативне та маніпулятивне спілкування.

Тема 4. Психологічна основа культури спілкування.

Спілкування як одна із нагальних потреб людини. Потреби людини. Комунікативна потреба. Соціальні . Комунікативні установки. Ефекти комунікативних установок. Індивідуальний вплив. Механізми індивідуального впливу: навіювання, психічне зараження, наслідування, переконання. Маніпуляція та актуалізація. Типи маніпуляторів. Особисті якості маніпуляторів та актуалізаторів. Спільна діяльність. Готовність до діяльності в команді. Підходи до формування команди. Види належності людини до команди. Системи передачі інформації в команді.

Тема 5 Взаєморозуміння та його рівні, бар'єри на шляху до взаєморозуміння

Поняття взаємодії. Вплив етичних норм і правил на спільну діяльність людей. Влада як можливість впливу однієї людини на іншу. Взаєморозуміння. Три рівні взаєморозуміння: згода, осмислення, співпереживання. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Ідентифікація, рефлексія та емпатія як механізми взаєморозуміння.

Змістовий модуль 2 Основні засоби ділового спілкування

Тема 6. Способи, моделі та стилі ділового спілкування.

Модель спілкування. П'ять моделей спілкування: запобігливий, звинувачувальний, розважливий, віддалений і врівноважений. Стиль спілкування. Види стилів спілкування. Лідерство. Стилi лідерства. Стратегія спілкування. Види стратегій.

Тема 7. Вербальні засоби спілкування

Вербальне спілкування. Культура говоріння. Порядок побудови повідомлень. Монолог і діалог. Культура мови. Культура слухання. Правила ефективного слухання. Рефлексивне і не рефлексивне слухання. Ефективність використання вербальних засобів спілкування.

Тема 8. Невербальна комунікація та етикет ділового спілкування

Невербальна комунікація. Особливості невербальних засобів спілкування. Оптико-кінетична система. Таксика. Праксодика та екстраінгвістична система. Проксеміка.

Тема 9. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування

Функції бесіди. Види бесід. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Орієнтування в ситуації та людях. Особливості бесід з клієнтами. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглим.

Тема 10. Особливості колективного обговорення питань

Форми колективного обговорення проблем: наради, збори, мітинги, переговори, дискусії. "Мозковий штурм", ділові та рольові ігри як форми активного навчання. Стратегії ведення переговорів. Особливості організації та проведення зборів, дискусій.

Тема 11. Загальні засоби спілкування з аудиторією

Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії. Вербальні та невербальні засоби спілкування з аудиторією. Ораторське мистецтво промовця та його особливості. Дискусійний характер спілкування в аудиторії, рівень його

моральності.

Змістовий модуль 3 Ключові проблеми етики ділового спілкування

Тема 12. Службовий етикет і його правила

Ділова етика в бізнесі. Етичні кодекси, їх значення для формування етичної поведінки в організації Мораль, моральні цінності та моральна культура. Роль менеджера у формуванні етики поведінки та спілкування. Особливості роботи керівника і норми його поведінки

Тема 13. Структурні особливості етики ділового спілкування

Сутність корпоративної культури в організації. Складові корпоративної культури та її рівні. Типи корпоративної культури. Вплив культури організації на її діяльність

Тема 14. Управлінська діяльність менеджера в контексті етики ділового спілкування

Поведінкові норми менеджера-керівника. Спілкування менеджера-керівника з підлеглими. Вміння менеджера взаємодіяти з командою. Взаємини менеджера з клієнтами та партнерами по бізнесу.

Тема 15. Конфлікти в організації та способи вирішення ділових конфліктів

Поняття конфлікту в організації. Функції конфлікту. Стадії та фази розвитку конфлікту. Стилi поведінки в конфлікті. Способи вирішення конфлікту. Роль посередника у вирішенні конфліктних ситуацій

6.2. Структура навчальної дисципліни

ТЕМА	Денна форма					Заочна форма					
	Всього	У тому числі				Всього	У тому числі				
		лекції	семінари	Практ.	Індивід. роб.		Самос. робота	Лекції	семінари	Практичні	Індивід.
Змістовний модуль 1. Етичні та психологічні основи спілкування											
Тема 1. Теоретико-методологічні засади аналізу ділового спілкування	6	2			4	24	2		2		20
Тема 2. Комунікації в системі управління організацією.	6	2		2	2						
Тема 3 Структура, функції та види ділового спілкування.	10	2		2	6						

Тема 4. Психологічна основа культури спілкування.	4	2			2	11	1				10
Тема 5. Взаєморозуміння його рівні, бар'єри на шляху до взаєморозуміння	4	2			2						
Змістовий модуль 2 Основні засоби ділового спілкування											
Тема 6. Способи, моделі та стилі ділового спілкування.	10	2		2	6	33	1	1	1		30
Тема 7. Вербальні засоби спілкування	6	2			4						
Тема 8. Невербальна комунікація та етикет ділового спілкування	6		2		4						
Тема 9. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	6	2			4						
Тема 10. Особливості колективного обговорення питань	10	2		2	6						
Тема 11. Загальні засоби спілкування аудиторією	6	2			4						
Змістовий модуль 3 Ключові проблеми етики ділового спілкування											
Тема 12. Службовий етикеті його правила	6	2			4	23	1				22
Тема 13. Структурні особливості етики ділового спілкування	6	2			4						
Тема 14. Управлінська діяльність менеджера в контексті етики ділового спілкування	10	2		2	6						

Тема 15. Конфлікти в організації та способи вирішення ділових конфліктів	2		2									
Модульний контроль	2	2										
Усього годин	90	20	4		10	58	90	5	1		2	82

7.1. Темі семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Невербальні засоби спілкування та етикет	2
2	Сучасні концепції вирішення конфліктів	2

7.2. Методичні рекомендації щодо проведення семінарських занять

Семінарське заняття – це колективний науковий пошук певної навчальної проблеми і шляхів її ефективного розв’язання, а також це самостійна творча робота для кожного студента. При організації та проведенні семінарських занять, викладачам слід враховувати наступні моменти: науковість та доступність викладу матеріалу, єдність форми та змісту, дотримання єдиної системи знань, умінь та навичок, формування професійної культури та культури спілкування. Основною метою семінарського заняття є поширення та поглиблення теоретичних положень теми та вміння практичного використання знань.

На семінарському занятті оцінюються:

- усні відповіді студентів;
- участь в обговоренні дискусійних питань;
- участь у ділових, рольових іграх та їх обговоренні;
- аналіз ситуаційних завдань та вміння доведення власної думки;
- підібрана інформація щодо прикладів з практики;
- правильність формулювання певних показників, вирішенні ситуаційних завдань, задач;
- реферативні виступи, усні повідомлення тощо.

Готуючись до семінарського заняття студент повинен:

- ознайомитись зі змістом плану семінару та переглянути конспект прослуханої лекції з даної теми;
- ознайомитись з рекомендованою літературою та прочитати відповідний розділ підручника або навчального посібника, опрацювати додаткову рекомендовану літературу. Робота з науковою книгою вимагає свідомого засвоєння прочитаного, а не механічного заучування. Для цього необхідно усвідомити зміст різних понять, спеціальних термінів, положень, що в свою чергу забезпечує термінологічну обізнаність студента та вироблення навичок логічного мислення;
- здійснити критичний аналіз викладеного матеріалу в опрацьованих джерелах з даної проблеми;

- скласти конспект опрацьованого матеріалу, де зазначити власну точку зору з даної проблеми;
- здійснити самоконтроль через відповідні питання з даної теми;
- скласти план відповіді на кожне питання плану заняття.

Виступаючи на семінарському занятті студент повинен:

- уникати технічного переказу матеріалу лекції або рекомендованої літератури;
- відповідаючи на питання, розглядати певні положення у розвитку, здійснювати порівняння різних підходів, концепцій в опрацьованій літературі;
- показати практичну значущість цих положень.

При оцінюванні знань студента береться до уваги його активність, творчий неформальний підхід, навички публічного виступу, вміння ведення інформаційного пошуку, вміння аналізувати матеріал.

Тема 1. Невербальні засоби спілкування та етикет

Орієнтовний план:

1. Класифікація невербальних засобів спілкування. Мова жестів.
2. Кінетичні та паралінгвістичні засоби спілкування.
3. Проксеміка. Просторово – часовий спільник спілкування. Доповідь: Яку роль має невербаліка в діяльності менеджера.

Додаткові питання

1. Перелічіть жести, що свідчать про виявлену і невиявлену поведінку.
2. Що дає контакт очей?
3. Які чинники потрібно враховувати для правильної інтерпретації невербальних засобів.
4. Проаналізуйте ситуацію:

Лови на покупця

Нещодавно в місті відкрився черговий величезний магазин. Товарів дуже багато. Продавців - теж. З одного боку приємно, що тебе готові обслуговувати відразу п'ять чоловік, а з другого - складається враження, що персонал відчуває себе як вдома. Продавці голосно перекикуються між собою, створюючи гамір. Як тільки заходиш до магазину, відразу на тебе накидаються: «Вам допомогти?», «Вам підказати?», «Дівчино, Ви ще сумніваєтесь?», «Це ж Ваш стиль і розмір». Проте, коли мені насправді була потрібна допомога, дівчата ніби оніміли. Складається враження, що інформація про країну-виробника, про особливості догляду за товаром, тощо є військовою таємницею.

Із подібною ситуацією ми стикаємося нерідко і в дорогих бутиках, і в магазинах менш фешенебельних.

- Проаналізуйте ситуацію і визначте, які норми етикету порушені?
- Чи можливе більш ефективне спілкування продавця з покупцем, і які вербальні та невербальні засоби для цього повинні використовуватися?

Тема 2. Сучасні концепції вирішення конфліктів

План:

1. Визначення конфлікту.
2. Джерело конфліктів і стресів.
3. Попередження і регулювання конфліктів.
4. Класифікація конфліктів.

Додаткові питання

1. Взаємозв'язок конфліктних ситуацій і стресових станів.
2. Розвиток конфлікту.
3. Стили конфліктної поведінки.
4. Способи вирішення конфліктів.
5. Методи управління і регулювання конфліктами.

8. Самостійна робота

8.1. Самостійна робота денна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Моральні принципи та основи етикету	2
2	Службовий етикет.	2
3	Формальні та неформальні комунікації	2
4	Критерії визначення видів та рівнів ділового спілкування.	2
5	Моральна культура спілкування та службовий етикет	2
6	Маніпулювання у процесі ділового спілкування та його наслідки.	2
7	Взаєморозуміння.	2
8	Види стилів спілкування.	2
9	Стратегії спілкування. Види.	2
10	Культура слухання.	2
11	Особливості невербальних засобів спілкування.	2
12	Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.	2
13	“Мозковий штурм”, ділові та рольові ігри як форми активного навчання.	2
14	Особливості організації та проведення зборів, дискусій.	2
15	Ораторське мистецтво промовця та його особливості.	2
16	Дискусійний характер спілкування в аудиторії	4
17	Мораль, моральні цінності та моральна культура.	4
18	Особливості роботи керівника і норми його поведінки	4
19	Типи корпоративної культури.	4
20	Вплив культури організації на її діяльність	4
21	Спілкування менеджера-керівника з підлеглими.	4
22	Взаємини менеджера з клієнтами та партнерами по бізнесу.	4

	Всього	58
--	---------------	-----------

8.2. Самостійна робота заочна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Моральні принципи та основи етикету	2
2	Службовий етикет.	2
3	Формальні та неформальні комунікації	4
4	Бар'єри на шляху до ефективних комунікацій.	4
5	Критерії визначення видів та рівнів ділового спілкування.	4
6	Моральна культура спілкування та службовий етикет	2
7	Маніпулювання у процесі ділового спілкування та його наслідки.	2
8	Способи подолання емоційних бар'єрів у діловому спілкуванні	4
9	Ефекти комунікативних установок.	2
10	Взаєморозуміння.	4
11	Ідентифікація, рефлексія та емпатія як механізми взаєморозуміння	2
12	Види стилів спілкування.	4
13	Стратегії спілкування. Види.	2
14	Культура слухання.	2
15	Ефективність використання вербальних засобів спілкування.	2
16	Особливості невербальних засобів спілкування.	2
17	Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.	2
18	Індивідуальні бесіди керівника з підлеглим	2
19	“Мозковий штурм”, ділові та рольові ігри як форми активного навчання.	2
20	Особливості організації та проведення зборів, дискусій.	2
21	Ораторське мистецтво промовця та його особливості.	4
22	Дискусійний характер спілкування в аудиторії	4
23	Мораль, моральні цінності та моральна культура.	2
24	Особливості роботи керівника і норми його поведінки	4
25	Типи корпоративної культури.	4
26	Вплив культури організації на її діяльність. Спілкування менеджера-керівника з підлеглими	4
27	Взаємини менеджера з клієнтами та партнерами по бізнесу.	4
28	Стили поведінки в конфлікті. Роль посередника у вирішенні конфліктних ситуацій.	4
	Всього	82

8.3. Методичні рекомендації до організації самостійної роботи

Самостійна робота є важливим елементом всієї системи підготовки у вищому навчальному закладі будь-якої форми навчання і сприяє кращому засвоєнню та ефективному опануванню навчального матеріалу.

Зміст самостійної роботи студентів у форматі дисципліни *«Культура та етика професійної поведінки»* визначається робочою програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача.

Самостійна робота передбачає виконання різних видів завдань (репродуктивних, за зразком, реконструктивно-варіативних, частково-пошукових, навчально-дослідних), спрямованих на отримання, закріплення студентом нових та набутих знань, їх систематизацію й узагальнення; формування практичних вмінь та навичок; контроль готовності студента до аудиторних занять, інших контрольних заходів.

Контроль самостійної роботи передбачає:

- визначення ступеня засвоєння матеріалу;
- визначення якості виконання завдань;
- своєчасне виконання і здача поточних завдань;
- оцінку знань, здобутих у результаті самостійної навчальної роботи.

Під час розробки завдань для самостійного опрацювання теоретично-практичного матеріалу з дисципліни *«Культура та етика професійної поведінки»*, пропонуються до використання наступні форми:

- опрацювання та конспектування першоджерел, робота з основною літературою;
- пошук та вивчення додаткової літератури;
- складання схем, таблиць, графіків, кросвордів;
- опрацювання теоретичних основ лекційного матеріалу з використанням конспекту лекцій, підручника, довідкової літератури;
- вивчення окремих змістових модулів курсу (тем або питань), що передбачені для самостійного опрацювання з метою реферування, складання конспекту тощо;
- виконання творчих завдань, які передбачають тестові завдання та їх оформлення;
- складання словника основних термінів;
- підготовка інформацій;
- виконання письмових контрольних робіт;
- робота з пошуковими системами Інтернет;
- підготовка доповідей на студентських наукових конференціях та студентських олімпіадах.

При організації самостійної роботи студента на засіданнях предметно-циклової комісії передбачається можливість отримання необхідної консультації (години чергування викладача згідно з графіком), що зазначається у переліку тем або окремих питань самостійної роботи.

Самостійна робота допоможе активізувати пізнавальну діяльність студентів

денної форми навчання та надасть допомогу у вивченні даної дисципліни студентам заочної форми навчання.

9. Методи навчання

- Семінари, бесіди.
- Метод спостереження, демонстрації.
- Аналітичний метод;
- Пошуковий метод
- Дослідницький метод
- Самостійна робота студентів з методичною та науковою літературою;
- Навчальні дискусії;
- Створення ситуації пізнавальної новизни.

10 Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна (у разі потреби)

Вивчення навчальної дисципліни передбачає використання LMS Moodle-інтегрованої комп'ютерної системи закладу вищої освіти.

Орієнтовні питання до заліку:

1. Зміст етики ділового спілкування.
2. Завдання ділового спілкування.
3. Моральні принципи та основи етикету
4. Поняття етикет.
5. Суть комунікацій.
6. Класифікація комунікацій.
7. Формальні та неформальні комунікації.
8. Усні та письмові комунікації.
9. Комунікаційний процес. Елементи та етап комунікаційного процесу.
10. Бар'єри на шляху до ефективних комунікацій.
11. Комунікативні бар'єри.
12. Критерії визначення видів та рівнів ділового спілкування.
13. Спілкування між особистістю та групою.
14. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування.
15. Спілкування як одна із нагальних потреб людини.
16. Механізми індивідуального впливу: навіювання, психічне зараження, наслідування, переконання.
17. Маніпуляція та актуалізація. Типи маніпуляторів.
18. Системи передачі інформації в команді.
19. Вплив етичних норм і правил на спільну діяльність людей.
20. Взаєморозуміння. Три рівні взаєморозуміння: згода, осмислення,
21. співпереживання.
22. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння.

23. Модель спілкування. П'ять моделей спілкування: запобігливий, звинувачувальний, розважливий, віддалений і врівноважений.
24. Види стилів спілкування.
25. Вербальне спілкування.
26. Культура слухання. Правила ефективного слухання.
27. Ефективність використання вербальних засобів спілкування.
28. Невербальна комунікація.
29. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування
30. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.
31. Форми колективного обговорення проблем
32. Особливості організації та проведення зборів, дискусій.
33. Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії.
34. Ораторське мистецтво промовця та його особливості.
35. Дискусійний характер спілкування в аудиторії, рівень його моральності.
36. Етичні кодекси, їх значення для формування етичної поведінки в організації.
37. Особливості роботи керівника і норми його поведінки
38. Сутність корпоративної культури в організації.
39. Типи корпоративної культури.
40. Вплив культури організації на її діяльність
41. Поведінкові норми менеджера-керівника.
42. Взаємини менеджера з клієнтами та партнерами по бізнесу.
43. Поняття конфлікту в організації
44. Функції конфлікту.
45. Стадії та фази розвитку конфлікту.
46. Стили поведінки в конфлікті.
47. Способи вирішення конфлікту.

11. Рекомендована література

11.1. Основна

1. Вознюк Н. Етика. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 300 с.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібник для - К. : Центр навч. літ., 2005. - 158 с.
3. Гриценко Т. Етика ділового спілкування / Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна К. : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
4. Етика ділового спілкування: навч. посібник для внз / ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. - К. : Центр навч. літ., 2007. - 343 с.
5. Етика ділового спілкування : навч. посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. Львів : Магнолія, 2021. 312 с.
6. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Київ : Університетська книга, 2019. 222 с.
7. Макаренко С. С. Маніпуляція суспільною свідомістю у процесі спілкування. Проблеми сучасної психології. 2018. № 41. С. 142–151.
8. Чмут, Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посібник - 6-те вид., випр. і

доп. - К. : Знання, 2007. - 230 с.

9. Штомпка Пйотр. Моральні відносини та моральний простір // Штомпка Пйотр. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Видавництво Дух і Літера, 2022. С. 165–224.

11.2. Додаткова

1. Адорно Т. Теорія естетики. – К.: Видавництво Соломії Павличко «ОСНОВИ», 2002.
2. Бехар Г. Справа ні в кофе. Корпоративна культура Starbucks. К., 2020.
3. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н. Професійна етика : навч. посіб. К., 2019.
4. Бурховецький Д. Корпоративна магія. К., 2020.
5. Естетика: Навч. посібник / за ред. В.Лозового. – К., 2003. – 208 с.
6. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник / [О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова]. - Вінниця: ВНТУ, 2011. - 310 с.
7. Етика: Навч. посіб./ В.О. Лозовой, М.І. Панов, О.А. Стасевська та ін.; За ред. проф. В.О. Лозового. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 224 с.
8. Етика: Навч. посібник / за ред. В.Лозового. – К., 2004. – 224 с.
9. Нападиста В. Історія етики в Україні (друга половина ХІХ – початок ХХ ст.). К., 2004. – 240 с.
10. Професійна та корпоративна етика: навч. посіб. / за ред., В.І. Панченко. – К: 2019 ВПЦ «Київський університет», 2019.
11. Чмут Т. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – К., 2006. – 223 с. 1315.

11.3. Інформаційні ресурси

1. <http://chitalka.info/pravoznavstvo.html> Студентська електронна бібліотека "Читалка".
2. <http://www.knigka.org.ua> Сайт безкоштовної електронної бібліотеки "Книжка"
3. <http://www.e-knigka.org.ua> Безкоштовна електронна бібліотека.
4. Професійна етика й норми професійних ділових відносин. URL: <http://www.readbookz.com/book/159/4576>.
5. Кропив'янська О. Цінності бренду є віддзеркаленням корпоративних цінностей. URL: <http://www.innovation.com.ua/uk/interview/640/1271>
6. Етичний кодекс українського педагога. URL: <http://myvchytel.dp.ua/index.php/uchytelska/55-etychnyi-kodeks-vchytelia>