




МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ  
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



Кафедра економічної теорії, маркетингу та економічної  
кібернетики

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Назва курсу</b>	<b>ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ</b>
<b>Викладач</b> 	Юрій Бондарчук, Кандидат історичних наук, доцент кафедри економічної теорії, маркетингу та економічної кібернетики
<b>Контактний тел.</b>	+38(098) 818 00 52
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:Yurabon71@Gmail.com">Yurabon71@Gmail.com</a>
<b>Обсяг та ознаки дисципліни</b>	Нормативна дисципліна. Форма контролю: залік. Загальна кількість кредитів – 6, годин – 180, у т.ч. лекції – 28 годин, практичні заняття – 28 годин, самостійна робота – 94 годин. Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська. Рік викладання – 2022.
<b>Консультації</b>	Консультації проводяться відповідно до Графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відеоконференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Messenger, Telegram за домовленістю.
<b>Пререквізити</b>	Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, дисципліна не потребує особливих навичок та знань та викладається в першому навчальному семестрі.

## 1. Мета і завдання дисципліни

**Мета вивчення навчальної дисципліни:** дати здобувачам вищої освіти знання про такий суспільний інститут як етика ділового спілкування. Втілюючись у правила поведінки, котрі передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах.

**Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Ділове спілкування» є** допомога здобувачам вищої освіти:

- отримати знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;

- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;

- оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;

- навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;

- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів-маркетологів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

**Компетентності:** загальні: Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями. 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 бути критичним і самокритичним. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

### **Знання та вміння, що формуються під час вивчення дисципліни.**

Після вивчення дисципліни студент повинен:

#### **Знати:**

- як визначати об'єкт та завдання професійної етики, етики ділових відносин;
- як охарактеризувати особливості та місце професійної етики в роботі маркетолога;
- як аналізувати з точки зору моралі та професійної етики етичні проблеми, з якими може зустрітись маркетолог в процесі професійної діяльності;
- як характеризувати основні принципи ділового етикету, його особливості у різних країнах;
- як застосувати норми ділового етикету в конкретній (запропонованій) ситуації етикетній ситуації;
- основи поведінки, відповідно норм ділового етикету під час проведення офіційних заходів;
- як використовувати норми культурного ведення ділової суперечки, готовність коректно поводитись в конфліктній ситуації.

#### **Уміти:**

Володіти розвинутою культурою мислення, вміти ясно і логічно висловлювати свої думки як усно, так і письмово, спланувати й реалізувати комунікативний намір, вміння встановити та підтримати контакт зі співрозмовниками, змінювати мовленнєву поведінку залежно від комунікативної ситуації.

## **Зміст дисципліни за темами:**

### **Тема 1 . Сутність і значення спілкування у професійній діяльності**

Сутність спілкування. Інтерації у спілкуванні. Стили спілкування. Сутність комунікацій і комунікативного процесу. Трансакції. Види, типи і форми ділового спілкування. Культура ділового спілкування.

### **Тема 2. Індивідуальне діалогічне спілкування**

Організаційна і психологічна підготовка до індивідуального діалогічного спілкування. Техніка проведення діалогу. Спілкування у конфліктних ситуаціях.

### **Тема 3. Спілкування керівника з підлеглими у процесі виконання ними службових обов'язків**

Організація ефективного спілкування керівника з підлеглими. Видання розпоряджень. Звітування підлеглому про виконане завдання. Спілкування у процесі контролювання роботи підлеглих. Стимулювання ефективності праці.

### **Тема 4. Спілкування по телефону**

Підготовка і проведення ділової розмови за власною ініціативою. Телефонна розмова, ініційована ззовні. Раціоналізація використання телефонного зв'язку.

### **Тема 5. Публічний виступ і дискусія**

Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Підготовка до виступу перед аудиторією. Техніка публічного виступу. Початок виступу. Розвиток виступу і заволодіння увагою слухачів. Наочність як засіб ілюстрації й доказовості у публічному виступі. Дискусія.

### **Тема 6. Організація і проведення ділових нарад**

Сутність і класифікація ділових нарад. Підготовка до проведення нарад. Технологія проведення нарад. Нетрадиційні форми нарад.

### **Тема 7. Ділові переговори**

Сутність ділових переговорів. Проведення ділових переговорів.

### **Тема 8. Ділове листування**

Реквізити ділових листів і їх оформлення. Види ділових листів і вимоги

до них. Особливості написання і оформлення ділових листів за кордон. Особливості листів прямої поштової реклами. Робота в організації з письмовими зверненнями громадян.

### **Тема 9. Невербальні засоби ділового спілкування**

Сутність невербального спілкування. Роль жестів у діловому спілкуванні. Постава як засіб невербального спілкування. Передавання інформації мімікою. Форми невербального передавання інформації у міжособистісних відносинах. Невербальне спілкування у ділових ситуаціях.

### **Тема 10. Зв'язки з громадськістю як засіб формування позитивного іміджу організації**

Сучасна концепція публікрілейшинз. Технологія формування позитивного іміджу організації. Технологія проведення акцій

### **Тема 11. Ділове спілкування як форма організаційної діяльності корпоративних органів управління**

Роль і значення загальних зборів акціонерів в управлінні корпорацією. Реалізація організаційних заходів з підготовки загальних зборів акціонерів.