

СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВА ЛЮДСЬКОЇ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ

1. Поняття про об'єкт і предмет дисципліни.
2. Поняття про етику, мораль, моральність.
3. Взаємозв'язок між спілкуванням і діяльністю людей.
4. Мета ділового спілкування та засоби її досягнення.
5. Завдання етики ділового спілкування.

ВІДОБРАЖЕННЯ РОЛІ МОРАЛЬНИХ НОРМ І ПРИНЦИПІВ У ПАМ'ЯТКАХ ІСТОРІЇ ТА КУЛЬТУРИ

1. Сукупність цінностей та норм, що визначають та регулюють дії людей.
2. Відображення традицій і звичаїв спілкування в українській народній творчості.
3. Норми спілкування періоду Київської Русі.

СТРУКТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Специфіка людського спілкування.
2. Комунікативна, перцептивна, інтерактивний аспекти спілкування.
3. Макро-, мезо- і мікрорівень спілкування.
4. Канали зв'язку в процесі спілкування.

ФУНКЦІЇ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Інформаційно-комунікативний клас функцій спілкування.
2. Регулятивнокомунікативний клас функцій спілкування.
3. Способи впливу людей один на одного у діловому спілкуванні.
4. Афективно-комунікативні функції спілкування.
5. Поняття емпатії у взаєминах.

ВИДИ ТА РІВНІ СПІЛКУВАННЯ

1. Критерії визначення видів та рівнів ділового спілкування.
2. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування. Спілкування між особистістю та групою.
3. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування.
4. Характеристика культури діалогового спілкування.

ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ ТА ЙОГО РІВНІ, БАР'ЄРИ НА ШЛЯХУ ДО ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ

1. Поняття взаємодії.
2. Вплив етичних норм і правил на спільну діяльність людей.
3. Три рівні взаєморозуміння: згода, осмислення, співпереживання.
4. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
5. Ідентифікація та рефлексія як механізми взаєморозуміння.

СПОСОБИ, МОДЕЛІ, СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ

1. Способи впливу на людей під час спілкування.
2. Маніпулювання та актуалізація як механізми спілкування.
3. Запобіжна, звинувачувальна, розважлива, віддалена, врівноважена моделі спілкування.
4. Авторитарний, демократичний, ліберальний стилі спілкування.
5. Стратегії й тактики спілкування.
6. Рівні спілкування: маніпулювання, конкуренція, співробітництво

ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ ТА ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.
2. Культура усного мовлення та культура слухання.
3. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.
4. Візуальний контакт, кінесика, проксеміка як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.

СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ, НОРМИ І ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ КЕРІВНИКА

1. Взаємозв'язок між моральною культурою та етикетом.
2. Універсальний характер етикету.
3. Етичні критерії спілкування керівника з підлеглими.
4. Авторитарний, літеральний і демократичний стилі лідерства.
5. Участь керівника у формуванні корпоративної культури.
6. Роль керівника у процесі прийняття рішень.

7. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.
8. Конфлікти і способи їх розв'язання.
9. Дотримання керівником принципів соціальної відповідальності та справедливості.

ОСОБЛИВОСТІ КОЛЕКТИВНОГО ОБГОВОРЕННЯ ПИТАНЬ

1. Форми колективного обговорення проблем: наради, збори, мітинги, переговори, дискусії.
2. “Мозковий штурм”, ділові та рольові ігри як форми активного навчання.
3. Стратегії ведення переговорів.
4. Етапи проведення зборів.
5. Етапи організації дискусії.

ЕТИКА УСНОГО ТА ПИСЬМОВОГО СПІЛКУВАННЯ З ІНОЗЕМЦЯМИ

1. Етичні засади спілкування з іноземцями.
2. Етика усного ділового спілкування з іноземцями.
3. Особливості письмового ділового спілкування з іноземцями.
4. Особливості поведінки в різних країнах.