

Етика ділового спілкування

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 45 годин, 1,5 кредитів ECTS.

Викладачка: Зоряна Гураль





Метою курсу є

поглиблення та засвоєння студентами особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Ці знання допоможуть майбутнім працівникам закладів ресторанного господарства з легкістю налагоджувати ділові контакти як з клієнтами так і з партнерами по бізнесу, незалежно від їх національних, етнічних та інших відмінностей.

Завдання курсу:

- здобути 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 відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Тема 1. Предмет і завдання курсу. Спілкування як науково-практична проблема.

Практична робота №1. Моральні передумови ділового спілкування. Психологічна природа спілкування.

Тема 2. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті етики та культури ділового спілкування.

Практична робота №2. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання. Етапи ділового спілкування.

Тема 4. Моральна культура спілкування та службовий етикет.

Практична робота №3. Мовний етикет. Форми мовного етикету.

Тема 5. Добір способів ділового спілкування

Практична робота №4. Види, способи, форми ділового спілкування

Тема 6. Вербальні та невербальні засоби спілкування та культура поведінки.

Тема 7. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.

Практична робота №5. Культура організації і проведення комунікативних заходів.

Тема 8. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.