



Форма опису програми екзамену

Затверджено на засіданні кафедри української літератури, компаративістики і грінченкознавства, протокол № 7 від 30.04.2024 року

| Поля форми | Опис полів |
|---|---|
| Київський столичний університет імені Бориса Грінченка | |
| Кафедра української літератури, компаративістики і грінченкознавства | |
| ПРОГРАМА ЕКЗАМЕНУ з дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» | |
| Курс | 3 курс |
| Освітній рівень | перший (бакалаврський) |
| Спеціальність | 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» |
| Освітня програма | «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» |
| Форма проведення: письмова / усна / комбінована | Письмова (студентам пропонується відповісти на 20 тестових питань і 1 проблемне питання) |
| Тривалість проведення: | 2 години на написання |
| Максимальна кількість балів: 40 балів | 40 балів 20 тестових питань – 20 балів; 1 проблемне питання – 20 балів. |
| Критерії оцінювання: | 36-40 балів – «відмінно»: безпомилкові і повні відповіді на питання (не менше 90% потрібної інформації); 30-35 балів – «добре»: достатньо повні і з незначними помилками відповіді на питання (не менше 75% потрібної інформації); 25-29 балів – «задовільно»: неповні і з помилками відповіді на питання (не менше 60% потрібної інформації); 1-24 балів – «незадовільно»: недостатні і незадовільні, з суттєвими помилками відповіді на питання (менше 60% потрібної інформації). |
| Перелік допоміжних матеріалів: | Програма, таблиця оцінювання знань студентів, ЕНК https://elearning.kubg.edu.ua/course/view.php?id=26900 |
| Орієнтовний перелік питань: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та особливості ділового спілкування. 2. Поняття про етику та мораль у ділових контактах. 3. Види ділових взаємин. 4. Професійна етика та її етичні засади. 5. Моральна культура спілкування та її рівні. 6. Визначення поняття “комунікація”. Види комунікацій. 7. Комунікативний процес та його базові елементи. 8. Сутність та особливості поняття “трансакція”. 9. Функції спілкування. 10. Структура спілкування. 11. Моделі і стилі спілкування. 12. Стратегії і тактики ділового спілкування. 13. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні. 14. Особливості публічного виступу ділової людини. 15. Культура мови. 16. Культура слухання і культура поведінки ділових партнерів. |

| | |
|--|--|
| | <p>17. Механізми взаємодії людей у ділових стосунках. 18. Роль емоцій у діловому спілкуванні. 19. Способи попередження та розв'язання конфліктів. 20. Психологічні прийоми впливу на ділових партнерів. 21. Обмін інформацією у діловому спілкуванні та ефективність її передачі. 22. Навіювання і самонавіювання у ділових стосунках. 23. Етичні засади ділового спілкування. 24. Бесіди та їх види. 25. Правила поведінки під час проведення ділових бесід. 26. Етикетні правила ведення телефонної ділової розмови. 27. Основні форми колективного обговорення ділових проблем. 28. Сутність і класифікація ділових нарад. 29. Технологія проведення ділових нарад. 30. Підготовка та порядок проведення зборів. 31. Мистецтво полеміки та її основні види. 32. Основні етапи організації та проведення дискусій. 33. Поняття про корпоративну культуру організації. 34. Культура ділового листування. 35. Національно-культурні особливості ділового спілкування в різних країнах.</p> |
| <p>Екзаменатор </p> <p>Завідувач кафедри </p> | <p>Т.О. Саврасова-В'юн</p> <p>О.О.Бровко</p> |