

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА УНІВЕРСИТЕТСЬКИЙ КОЛЕДЖ

Циклова комісія суспільних дисциплін і правознавства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи



О.Б.Жильцов

«09» вересня 2016 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Галузь знань: 0202 Мистецтво
Спеціальність: 5.02020701 Дизайн

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА	
Ідентифікаційний код 02136554	
Начальник відділу моніторингу якості освіти	
Програма № <u>1989</u>	
<u>Жильцов</u> (підпис)	(прізвище, ініціал)
« <u>09</u> »	20 <u>16</u> р.

Київ – 2016 рік

Робоча програма з дисципліни «Етика ділового спілкування» для студентів галузі знань 0202 Мистецтво, спеціальності 5.02020701 Дизайн.

Розробники: Мусіяченко О. С., викладач циклової комісії суспільних дисциплін і правознавства Університетського коледжу Київського університету імені Бориса Грінченка

Робочу програму схвалено на засіданні циклової комісії суспільних дисциплін і правознавства

Протокол від «29» серпня 2016 року № 1

Голова циклової комісії суспільних дисциплін і правознавства  (Н.К.Бурдіна)

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	Напря́м, спеці́альність, осві́тньо- квалі́фікаційний ріве́нь	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS: 2 кредити Змістові модулі: 2 модулі Загальний обсяг дисципліни (години): 72 години Тижневих годин: 2 години	Шифр та назва галузі знань Шифр та назва спеціальності <i>5.02020701 Дизайн</i> Освітньо-кваліфікаційний рівень <i>"молодший спеціаліст"</i>	Нормативна Рік підготовки: 4 Семестр: 7 Аудиторні заняття: <i>40 годин,</i> з них: Лекції: <i>18 годин</i> Семінарські заняття: <i>6 години</i> Практичні заняття: <i>4 години</i> Індивідуальна робота: <i>8 годин</i> Самостійна робота: <i>32 години</i> Модульний контроль: <i>4 години</i> Вид контролю: <u>залік</u>

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни «Етика ділового спілкування» є формування системи знань з професійної етики дизайнерів як важливого показника культурної освіченості фахівця.

Завдання вивчення дисципліни — навчити студентів усвідомлювати необхідність розуміння принципів професійної етики, практично використовувати набуті знання у подальшій трудовій діяльності, в різних життєвих ситуаціях, вміння переконливо відстоювати свої моральні принципи, усвідомлювати значення розвитку особистої культури та компетентності у професійній практиці.

У процесі вивчення дисципліни передбачається цілеспрямоване самостійне формування культурних орієнтирів і установок особистості; підвищення загального рівня моральної компетентності; встановлення професійних орієнтирів.

Основними формами вивчення даного курсу є лекції, семінарські заняття, практичні заняття та самостійна робота студентів.

У студента мають бути сформовані такі предметні компетентності:

1. Здатність визначати об'єкт та завдання професійної етики, етики ділових відносин;
2. Готовність охарактеризувати особливості та місце професійної етики в роботі дизайнера;
3. Вміння аналізувати з точки зору моралі та професійної етики етичні проблеми, з якими може зустрітися дизайнера в процесі професійної діяльності;
4. Готовність характеризувати основні принципи ділового етикету, його особливості у різних країнах;
5. Вміння застосувати норми ділового етикету в конкретній (запропонованій) ситуації етикетній ситуації;
6. Готовність до поведінки, відповідно норм ділового етикету під час проведення офіційних заходів.
7. Здатність використовувати норми культурного ведення ділової суперечки, готовність коректно поводитись в конфліктній ситуації.

3. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ І. Етика ділового спілкування в системі гуманітарного знання

Лекція 1. Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види (2 год.)

Специфіка предмету етики як філософської дисципліни.

Особливості моралі як способу соціального регулювання, проблема походження моралі, її сутнісні характеристики. Етика та етикет у діловій сфері.

Сутність спілкування, його моральний сенс. Типи спілкування. Перешкоди у спілкуванні. Підходи до дослідження спілкування.

Маніпулятивне спілкування. Причини маніпуляцій, дослідження маніпуляцій: Е.Фромм, А.Елліс, Д.Хейлі, Е.Берн.

Спілкування як комунікація, взаємодія і взаємозбагачення людей. Етикет як усталений порядок спілкування. Перешкоди в спілкуванні та шляхи їх подолання. Бар'єри спілкування (інтелект, емоційний бар'єр) та поради стосовно їх подолання.

Ділове спілкування, його види та особливості. Еволюція ділового спілкування. Форми і види ділового спілкування. Рівні ділового спілкування, вимоги до учасників ділового спілкування. Соціальні типи в діловому спілкуванні. Основні принципи ділового спілкування.

Емоції в діловому спілкуванні.

Лекція 2. Етика бізнесу

Загальна характеристика етики бізнесу, розвиток етики бізнесу. Основні концепції в етиці бізнесу. Утилітаризм, деонтична етика та етика справедливості у етиці бізнесу. Філософія бізнесу та підприємництва, ставлення до підприємництва в різних релігійних системах. Етичні дилеми у підприємницькій сфері. Стереотипи стосовно підприємницької діяльності.

Семінар 1. Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види

Лекція 3. Особливості етики різних професій. Корпоративна етика та корпоративна культура

Професійна етика: загальна характеристика. Корпоративна мораль, стандарти професійної поведінки, громадянський статус, авторитет професії, функції професійної етики, конфіденційність, доступність.

Наукові теорії професійної етики, професійна група. Писані та неписані кодекси. Професійні групи, професійна ідеологія. Специфічні норми етики та етикету в колективі.

Етичні кодекси представників різних професій

Моральні кодекси, медична, педагогічна, юридична, дипломатична та військова етика, адміністративна і депутатська етика, міліцейська і спортивна,

етика вченого й журналіста, інженера і працівника сфери обслуговування, специфічна професійна етика.

Лекція 4. Етика та етичні дилеми в роботі дизайнера (2 год.)

Місце етики та етикету в роботі дизайнера. Співвідношення норм етикету та моралі. Поняття «моральний виріб» та «моральна дилема», їх значення в роботі дизайнера. Найпоширеніші моральні дилеми. Ситуації морального вибору особистості. Проблема порушення авторських прав, неповага до інтелектуальної власності, реклами алкогольних та тютюнових виробів. Відповідальність дизайнера перед суспільством, його роль у вихованні естетичного смаку населення, у підвищенні рівня екологічної свідомості тощо. Міжнародний професійний кодекс честі дизайнера.

Семінар 2. Етика та етичні дилеми в роботі дизайнера (2 год.)

МОДУЛЬ 2. Діловий етикет

Лекція 5. Діловий етикет: основні принципи (2 год.)

Етикет як усталений порядок спілкування, історія етикету, види етикету. Особливості ділового етикету. Еволюція ділового етикету. Структура та основні принципи ділового етикету. Окремі норми ділового етикету. Поняття «етикетна ситуація». Етикет привітання, представлення та прощання в діловій сфері. Дрес-код. Ділові подарунки. Етикет листування, телефонної розмови, e-mail етикет.

Лекція 6. Культура спілкування з колегами (2 год.)

Співбесіда при прийнятті на роботу, ділова суперечка, субординація на роботі, конфлікти з колегами та шляхи їх подолання. Диспут, дискусія, дебати. Правила поведінки під час ділової суперечки. Опонент та пропонент. Запитання, які найчастіше трапляються в суперечках. Помилки та виверти під час суперечок. Культура формулювання запитань під час суперечки.

Практичне заняття 1 . Основні правила ділового етикету та культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі): (2 год.)

Лекція 7. Культура публічного виступу (2 год.)

Види публічних виступів, підготовка до виступу. Культура поведінки оратора. Культура доповідача, вміння грамотно ставити запитання та давати відповідь. Відповіді на «некоректні» запитання. Організація презентацій. Представлення

дизайн-проектів. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань. Жанри публічного виступу: доповідь, промова, виступ, повідомлення.

Лекція 8. Особливості організації заходів в діловій сфері (2 год)

Організація заходів в діловій сфері, їх види. Формальні та неформальні заходи. Ділові зустрічі, співбесіди, конференції, бенкети, фуршети, офіційні заходи. Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів

Практичне заняття 2. Особливості організації заходів в діловій сфері. Культура публічного виступу

Лекція 9. Культура поведінки поза службою

Культура поведінки в театрі, ресторані, на фуршеті, бенкеті. Особливості дрес-коду. Вибір теми для бесіди. Формули ввічливості. Особливості культури спілкування в різних країнах.

Семінар 3. Культура поведінки поза службою (2 год.)

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ п/п	Назви теоретичних розділів	Кількість годин							
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Практичних	Семінарських	Індивідуальні	Самостійна робота	Підсумковий контроль
Модуль І. Етика ділового спілкування в системі гуманітарного знання									
1.	Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	8	4	2			2	4	
2.	Етика бізнесу	8	4	2		2		4	
3	Особливості етики різних професій. Корпоративна культура	8	4	2			2	4	
4	Етика та етичні дилеми в роботі дизайнера	7	4	2		2		4	2
		34	16	8		4	4	16	2
Модуль ІІ. Діловий етикет									
5.	Діловий етикет: основні принципи етикет листування, телефонної розмови.	6	4	2			2	2	
6.	Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі):	8	4	2	2			4	
7.	Культура публічного виступу	6	4	2			2	2	
8.	Особливості організації заходів в діловій сфері	8	4	2	2			4	
9.	Культура поведінки поза службою	8	4	2		2		4	2
		38	20	10	4	2	4	16	2
Разом		72	40	18	4	6	8	32	4

5. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	2
2	Етика та етичні дилеми в роботі дизайнера	2
3	Культура поведінки поза службою	2

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основні правила ділового етикету та культура спілкування з колегами	2
2	Особливості організації заходів в діловій сфері. Культура публічного виступу	2
	Всього	4

САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1	Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види. Спілкування як соціальний феномен. Моделі та стилі спілкування. Підходи до дослідження спілкування	4	5
2	Етика бізнесу. Виникнення бізнесу та підприємництва. Етична складова в роботі найуспішніших бізнесменів (аналіз біографії за вибором студента)	4	5
3	Особливості етики різних професій. Корпоративна культура. Етичний кодекс університету. Корпоративний кодекс компанії. Створення корпоративної символіки фірми (на прикладі двох відомих фірм, на вибір студента).	4	5
4	Етика та етичні дилеми в роботі дизайнера. Етичний кодекс відомих дизайнерських фірм. Порухення прав інтелектуальної власності в роботі дизайнерів як етична проблема.	4	5
5	Діловий етикет: основні принципи етикет листування, телефонної розмови	2	5
6	Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі) Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Конфлікти з клієнтами, способи їх уникнення та вирішення	4	5
7	Культура публічного виступу. Ораторське мистецтво як передумова успішного публічного виступу. Презентація як	2	5

	різновид публічного мовлення		
8	Особливості організації заходів в діловій сфері. Організація ділових поїздок. Маркетинг подій, івент, реклама, організація свят, ділових заходів, дизайн та декорування	4	5
9	Культура поведінки поза службою Світський етикет. Поведінка в театрі, в кінотеатрі, на виставці, на презентації. Вечірній дрес-код. Особливості світського етикету різних країн.	4	5
	Разом	32 год.	45 бал.

7. Методи навчання

I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1) За джерелом інформації:

V. *Словесні*: лекція (традиційна, проблемна) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (PowerPoint – презентація), семінари, пояснення, розповідь, бесіда, обговорення.

VI. *Наочні*: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

2) За логікою передачі і сприймання навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

3) За ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

4) За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів: з книгою; виконання індивідуальних навчальних проектів.

II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

1) Методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо).

8. Методи контролю

Навчальні досягнення студентів із дисципліни «Етика ділового спілкування» оцінюються за модульно-рейтинговою системою, в основу якої покладено принцип поопераційної звітності, обов'язковості модульного контролю, накопичувальної системи оцінювання рівня знань, умінь та навичок; розширення кількості підсумкових балів до 100.

Контроль успішності студентів з урахуванням поточного і підсумкового оцінювання здійснюється відповідно до навчально-методичної карти (п. IV), де зазначено види й терміни контролю. Систему рейтингових балів для різних видів контролю та порядок їх переведення у національну (4-бальну) та європейську (ECTS) шкалу подано у табл. 8.1, табл. 8.2.

Таблиця 8.1

Розрахунок рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю

вид роботи	максимальна кількість балів за один вид роботи	обов'язкова кількість виконаних завдань за курс	максимальна кількість балів за всі види роботи
1. Відвідування лекцій	1	9	9
2. Відвідування семінарів (практичних)	1	5	5
3. Виконання завдання для самостійної роботи	5	9	45
4. Робота на семінарському (практичному) занятті	10	5	50
5. Опрацювання фахових джерел	10		0
6. Написання реферату	15		0
7. Виконання модульної контрольної роботи	25	2	50
10. Виконання тестового контролю (експрес-контролю)	10		0
11. Творча робота, есе	20		0
Всього			159
Коефіцієнт	1,59		

У процесі оцінювання навчальних досягнень студентів застосовуються такі методи:

➤ **Методи усного контролю:** індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, доповідь, повідомлення, дискусія.

➤ **Методи письмового контролю:** модульне письмове тестування; підсумкове письмове тестування, звіт, реферат, есе.

➤ **Комп'ютерного контролю:** тестові програми.

➤ **Методи самоконтролю:** уміння самостійно оцінювати свої знання, самоаналіз.

Таблиця 8.2

Шкала оцінювання засвоєння студентом навчального матеріалу

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	90-100	Відмінно – відмінний рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу, з, можливими незначними недоліками.
B	82-89	Дуже добре – достатньо високий рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу без суттєвих (грубих) помилок.
C	75-81	Добре – в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок.
D	69-74	Задовільно – посередній рівень знань (умінь) із значною

		кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60-68	Достатньо – мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	35-59	Незадовільно з можливістю повторного складання – незадовільний рівень знань (умінь), з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
F	1-34	Незадовільно з можливістю повторного прослуховування досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

10. Методичне забезпечення

1. робоча навчальна програма;
2. навчальні посібники;
3. опорні конспекти лекцій;
4. збірка тестових і контрольних завдань для тематичного (модульного) оцінювання навчальних досягнень студентів;
5. засоби підсумкового контролю (комплект друкованих завдань для підсумкового контролю).

Очікувані результати:

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент:

1. Характеризує об'єкт, завдання, особливості етики ділових відносин, наводить приклади питань та проблем, які досліджує етика ділових відносин, визначає особливості ділової етики та етикету, спільне та відмінне між ними
2. Аналізує особливості ділового спілкування, називає основні вимоги до учасників ділового спілкування. Наводить приклади бар'єрів спілкування.
3. Називає особливості етики ділових відносин представників різних професій, основні джерела етичних норм для представників конкретної професії;
4. Порівнює співвідношення моральних норм та норм етикету у вирішенні проблем, що можуть виникнути в процесі професійної діяльності дизайнера; Моделює приклад поведінки під час вирішення конфліктів та проблемних ситуацій у діловій сфері;
5. Знає основні принципи ділового етикету, вміє застосувати норми ділового етикету в конкретній (запропонованій) етикетній ситуації, виявляє порушення норм ділового етикету;
6. Володіє навичками етикетної поведінки під час проведення офіційних (формальних чи неформальних) заходів;
7. Характеризує особливості дипломатичного протоколу та етикету, та джерела інформації, що містять дані правила поведінки;
8. Порівнює особливості ділового етикету різних країн, навести приклад універсальних міжнародних норм ділового етикету.
9. Володіє культурою ведення ділової суперечки, вміє коректно поводитись в конфліктній ситуації, виявляє помилки та порушення логіки під час суперечок. Грамотно формулює запитання в процесі дискусії.

10. Використовує основні правила публічних виступів, володіє навичками підготовки вдалого виступу.

11. Рекомендована література

Основна

1. Грищенко Т. Б., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф. Етика ділового спілкування. – К., 2007. – 344 с.
2. Лихолат С. М., Гапій І. Б. Етика бізнесу: навч. посіб. – К.: Знання, 2013. – 367 с.
3. Етика: Навч. посіб. / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О.А. Стасевська та ін.; За ред. проф. В.О. Лозового. — К.: Юрінком Інтер, 2002. - 224 с.
4. Чернієнко В.О. Етика ділового спілкування [Текст] : навч. посіб. до самост. роботи / В. О. Чернієнко, С. І. Широка, О. І. Гаплевська ; Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського "Харк. авіац. ін-т". - Х. : ХАІ, 2012. - 67 с.
5. Етика ділового спілкування менеджера [Текст] : навч. посібник / В. К. Бабайлов [та ін.] ; Національний фармацевтичний ун-т. - Х. : Видавництво НФаУ, 2008. - 192 с.
6. Указ Президента Про Державний Протокол та Церемоніал України. Інтернет-ресур. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/746/2002>
7. Малахов В.А. Етика [Текст] : курс лекцій / Віктор Малахов. - Острог : Вид-во Нац. ун-ту "Острозька академія", 2014. - 213 с.
8. Баранова Н.М. Етика [Текст] : навч. посіб. / Н. М. Баранова ; Ніжин. держ. ун-т ім. Миколи Гоголя. - Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2015. - 323 с.

Додаткова

1. Ковнєров О. Є. Соціально-філософські аспекти виникнення й призначення професійної етики // Вісник. - Д., 2008. - Вип. 17. - С. 144-150.
2. Руда Н. Г. Співвідношення понять професійної та прикладної етики // Науковий часопис. - К., 2007. - Вип. 12 (25). - С. 200-206.
3. Ільїна Г.В. Етика бізнесу. Практикум [Текст] : для студентів спец. 8.03060101 "Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)" ден. форми навчання / Ільїна Г. В. ; Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, Екон. ф-т, Каф. менеджменту та інвестиц. діяльності. - Київ : [б. в.], 2014. - 168 с.
4. Гах Є.М. Етика ділового спілкування. – К., 2005.
5. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. – К., 2004.
6. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. – К., 2004.
7. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К.: УНВЦ "Рідна мова", 2003. – 480 с.
8. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. К., 2003. – 208 с.
9. Ковнєров О. Є. Соціально-філософські аспекти виникнення й призначення професійної етики // Вісник. - Д., 2008. - Вип. 17. - С. 144-150.
10. Подопрігора М.Г. Деловая этика. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.