

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ «УНІВЕРСУМ»

Циклова комісія суспільних дисциплін і правознавства



ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з науково-методичної та
навчальної роботи

Олексій ЖИЛЬЦОВ

» _____ 2021 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

для студентів

спеціальності *073 Менеджмент*
освітньої програми *Організація виробництва*
освітньо-кваліфікаційного рівня *молодший спеціаліст*



Київ – 2021

Розробники: Нос Наталія Миколаївна, Складан Андрій Анатолійович, викладачі циклової комісії суспільних дисциплін і правознавства Фахового коледжу «Універсум» Київського університету імені Бориса Грінченка


Викладач: Складан Андрій Анатолійович, викладачі циклової комісії суспільних дисциплін і правознавства Фахового коледжу «Універсум» Київського університету імені Бориса Грінченка

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні циклової комісії суспільних дисциплін і правознавства
Протокол від 6 січня 2021 року №7

Голова циклової комісії  Юлія РЯБОКОНЬ

Робочу програму перевірено
« 14 » 01 2021 р.

Заступник директора
з навчально-методичної роботи

 Зоя ГЕЙХМАН

Заступник директора
з навчальної роботи

 Яніна КАРЛІНСЬКА

Пролонговано:

на 20_/20_н.р. _____ (_____), «__» __20__р., протокол №____
(підпис) (ПІБ)

на 20_/20_н.р. _____ (_____), «__» __20__р., протокол №____
(підпис) (ПІБ)

на 20_/20_н.р. _____ (_____), «__» __20__р., протокол №____
(підпис) (ПІБ)

на 20_/20_н.р. _____ (_____), «__» __20__р., протокол №____
(підпис) (ПІБ)

1. Опис навчальної дисципліни:

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання
	денна форма навчання
Вид дисципліни:	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська
Загальний обсяг кредитів/годин	3 / 90
Курс	3
Семестр	6
Кількість змістових модулів з розподілом:	3
Обсяг кредитів	2
Обсяг годин, у тому числі:	90
Аудиторні	42
Модульний контроль	6
Семестровий контроль	-
Самостійна робота	42
Форма семестрового контролю	Залік

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни є формування системи знань з етики ділового спілкування як важливого показника культурної освіченості фахівця, формування культурних орієнтирів і установок особистості; підвищення загального рівня моральної компетентності; встановлення професійних орієнтирів.

Завдання вивчення дисципліни — навчити студентів усвідомлювати необхідність розуміння принципів етики ділового спілкування, 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 студента мають бути сформовані такі предметні компетентності:

1. Вміння визначати об'єкт та завдання професійної етики, етики ділових відносин;
2. Вміння охарактеризувати особливості та місце етики в професійній діяльності;
3. Вміння проаналізувати з точки зору моралі та професійної етики етичні проблеми, з якими може зустрітися студент в процесі професійної діяльності;
4. Характеризувати основні принципи ділового етикету, його особливості в різних країнах;
5. Вміння застосувати норми ділового етикету в конкретній (запропонованій) ситуації етикетної ситуації;

6. Навички поведінки відповідно норм ділового етикету під час проведення офіційних заходів.
7. Володіти культурою ведення ділової суперечки, вміє коректно поводитись в конфліктній ситуації

3. Результати навчання за дисципліною:

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 вирішення проблем, що можуть виникнути в процесі професійної діяльності;
5. Моделює приклад поведінки під час вирішення конфліктів та проблемних ситуацій у діловій сфері;
6. Знає основні принципи ділового етикету, застосовує норми ділового етикету в конкретній (запропонованій) етикетній ситуації, виявляє порушення норм ділового етикету;
7. Володіє навичками етикетної поведінки під час проведення офіційних (формальних чи неформальних) заходів;
8. Характеризує особливості дипломатичного протоколу та етикету, та джерела інформації, що містять дані правила поведінки;
9. Студент може порівняти особливості ділового етикету різних країн, навести приклад універсальних міжнародних норм ділового етикету.
10. Володіє культурою ведення ділової суперечки, вміє коректно поводитись в конфліктній ситуації, виявляє помилки та порушення логіки під час суперечок. Може грамотно формулювати запитання в процесі дискусії.
11. Знає основні правила публічних виступів, володіє навичками підготовки вдалого виступу.

4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва змістових модулів, тем	усього	Розподіл годин між видами роботи				
		Аудиторні				Самостійна
		лекції	семінари	практичні	індивідуальні	
МОДУЛЬ I. Етика ділового спілкування в системі гуманітарного знання						
Лекція 1. Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	6	2				4
Лекція 2. Етика бізнесу	8	2	2			4
Лекція 3. Етика та етичні дилеми в професійній діяльності	8	2	2			4
Лекція 4. Особливості етики різних професій	12	4	2			6
Модульний контроль	2					
Всього	34	10	6			18
МОДУЛЬ II Корпоративна культура						
Лекція 5. Корпоративна етика та корпоративна культура	8	2	2			4
Лекція 6. Культура поведінки поза службою	8	2	2			4
Лекція 7. Особливості організації заходів в діловій сфері	10	4	2			4
Модульний контроль	26	8	6			12
МОДУЛЬ III. Діловий етикет						
Лекція 8. Діловий етикет: основні принципи етикет листування, телефонної розмови.	8	2	2			4
Лекція 9. Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі)	8	2	2			4
Лекція 10. Культура публічного виступу	8	2	2			4
Модульний контроль	2					
Всього	24	6	6			12
Разом	90*	24	18			42

* із урахуванням МКР

5. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ I. 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.

Основні поняття теми: етика, мораль, етикет, спілкування, маніпуляція, комунікація.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 3, 5.

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.

Основні поняття теми: етика бізнесу, утилітаризм, деонтична етика, етика справедливості, філософія бізнесу та підприємництва.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 3-5.

Лекція 3. Етика та етичні дилеми в професійній діяльності (4 год.)

Місце етики та етикету в професійній діяльності. Співвідношення норм етикету та моралі. Поняття «моральний вибір» та «моральна дилема». Найпоширеніші моральні дилеми. Ситуації морального вибору особистості. Приклад: моральна дилема «Прибуток понад усе», «Замовник завжди правий». Проблема порушення авторських прав, неповага до інтелектуальної власності.

Основні поняття теми: етикет та мораль, моральні дилеми, моральний вибір, авторські права, інтелектуальна власність.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 3, 4, 8.

Лекція 4. Особливості етики різних професій. Професійна етика: загальна характеристика. Етичні кодекси представників різних професій. Писані та неписані кодекси.

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.

Основні поняття теми: професійна етика, корпоративна мораль, стандарти професійної поведінки, громадянський статус, авторитет професії, функції професійної етики, конфіденційність, доступність.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 2-5.

МОДУЛЬ II Корпоративна культура

Лекція 5. Корпоративна етика та корпоративна культура

Корпоративна мораль, корпоративна культура, корпоративний стиль, стандарти професійної поведінки, громадянський статус, авторитет професії, функції професійної етики, конфіденційність, доступність.

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

Основні поняття теми: професійна етика, корпоративна мораль, стандарти професійної поведінки, корпоративний стиль.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 2-5.

Лекція 6. 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.

Основні поняття теми: дрес-код, культура поведінки, формули ввічливості.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 2-5.

Лекція 7. Особливості організації заходів в діловій сфері (4 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

Основні поняття теми: ділова сфера, ділові зустрічі, співбесіди, конференції, бенкети, фуршети, офіційні заходи.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 2-5.

МОДУЛЬ III. Діловий етикет

Лекція 8. 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.

Основні поняття теми: етикет, етикетна ситуація, привітання, представлення та прощання, дрес-код, ділові подарунки, листування, телефонної розмови, e-mail етикет.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 3, 4, 8.

Лекція 9. 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.

Основні поняття теми: ділова суперечка, субординація, конфлікти, співбесіда, опонент та пропонент.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 2, 4, 8.

Лекція 10. 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. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань. Жанри публічного виступу: доповідь, промова, виступ, повідомлення.

Основні поняття теми: доповідь, промова, виступ, повідомлення.

Основна література: 1-5 . *Додаткова література:* 2, 4, 5.

6. Контроль навчальних досягнень

6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

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.

Розрахунок рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю

вид роботи	максимальна кількість балів за один вид роботи	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	
		Кількість одиниць	Максимальна кількість балів	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	5	5	4	4	3	3
Відвідування семінарів	1	3	3	3	3	3	3
Відвідування практичних							
Робота на семінарському занятті	10	2	20	2	20	2	20
Виконання завдань для самостійної роботи	10	1	10	1	10	1	10
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25
Разом			63		62		61
Максимальна кількість балів		186					
Розрахунок коефіцієнта		3,1					

6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії оцінювання

№ з/п	Назва теми	Кількість балів
1	Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види. Спілкування як соціальний феномен. Моделі та стилі спілкування. Підходи до дослідження спілкування	5
2	Етика бізнесу. Виникнення бізнесу та підприємництва. Етична складова в роботі найуспішніших бізнесменів (аналіз біографії за вибором студента)	5
3	Особливості етики різних професій. Корпоративна культура. Етичний кодекс університету. Корпоративний кодекс компанії. Створення проекту корпоративної культури.	5
4	Етика та етичні дилеми. Етичний кодекс відомих фірм.	5
5	Діловий етикет: основні принципи етикет листування, телефонної розмови	5
6	Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі) Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Конфлікти з клієнтами, способи їх уникнення та вирішення	5

Критерії оцінювання самостійної роботи.

5 балів – завдання виконані в повному обсязі, студент має системні, дієві знання, володіє понятійним апаратом, відповіді на запитання вичерпні й аргументовані, не мають помилок.

4 бали – робота виконана в повному обсязі, але має деякі неточності і незначні помилки; достатньо високий рівень загальної обізнаності з предмету та адаптивності при доборі потрібного матеріалу.

3 бали – поверхневе знання змісту тем з дисципліни, труднощі при використанні понятійного апарату, відсутність міцних логічних зв'язків і послідовності у розумінні навчального предмету.

2 бали – студент знайомий з матеріалом, але не виділяє основних положень, допускає суттєві помилки, які викривлюють зміст, не вміє користуватися термінологією і поєднувати теоретичні засади з практичним їх втіленням.

1 бал – не виявляє розуміння матеріалу, має розрізнені знання, допускає грубі помилки, обсяг виконаного завдання менше 20%.

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Форма проведення модульного контролю – модульна контрольна робота

Форма проведення – письмова.

Час проведення – 80 хвилин.

Максимальна кількість балів: 25 балів

Критерії оцінювання:

Письмові відповіді на теоретичні питання (розв'язання юридичних задач) оцінюються в залежності від правильності та повноти відповіді.

Виконання тестових завдань оцінюється в 1 бал за кожну правильну відповідь

6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання

Семестровий контроль проводиться у формі заліку.

Підсумкова оцінка виставляється за результатами проміжного контролю. Результати заліків оцінюються за стобальною шкалою відповідно до кількості набраних балів, і оголошуються на останньому практичному, семінарському чи лабораторному занятті.

Оцінка виставляється за умови, коли студент успішно виконав усі види робіт для проміжного контролю, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. У разі невиконання окремих обов'язкових видів робіт з об'єктивних причин, студент повинен виконати їх і прозвітуватись у строк до останнього семінарського (практичного, лабораторного) заняття. Час та порядок виконання робіт і звітування визначає викладач. Якщо за результатами проміжного контролю під час вивчення навчальної дисципліни студент набрав менше ніж 35 балів, то для одержання заліку він має пройти повторний курс вивчення відповідної навчальної дисципліни.

6.6. Шкала відповідності оцінок

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	100-90	Відмінно
B	82-89	Дуже добре
C	75-81	Добре
D	69-74	Задовільно
E	60-68	Достатньо

FX	35-59	Незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу

7. Навчально-методична картка дисципліни «Етика ділового спілкування»

Разом: 90 год., лекції - 24 год., семінарські заняття - 18 год., самостійна робота – 42 год.

Модуль	Змістовий модуль I				Змістовний модуль II			Змістовний модуль III		
Тема модуля	Етика в системі гуманітарного знання				Корпоративна культура			Діловий етикет		
Лекції	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Дати										
Теми лекцій	Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	Етика бізнесу	Етика та етичні дилеми в професійній діяльності	Особливості етики різних професій	Корпоративна етика та корпоративна культура	Культура поведінки поза службою	Особливості організації заходів в діловій сфері	Діловий етикет: основні принципи етикет листування, телефонної розмови	Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі)	Культура публічного виступу
Теми семінарських та практичних занять		Етика бізнесу	Етика та етичні дилеми в професійній діяльності	Особливості етики різних професій	Корпоративна етика та корпоративна культура	Культура поведінки поза службою	Особливості організації заходів в діловій сфері	Діловий етикет: основні принципи етикет листування, телефонної розмови	Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі)	Культура публічного виступу
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота				Модульна контрольна робота			Модульна контрольна робота		
Підсумковий контроль	залік									

8. Рекомендована література

Основна

1. Лихолат С. М., Гапій І. Б. Етика бізнесу: навч. посіб. – К.: Знання, 2013. – 367 с.
2. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К.: УНВЦ "Рідна мова", 2003. – 480 с.
3. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Підручник. — 2-ге вид., оновл. і доп/ Сагайдак О.П. — К., 2017. — 326 с.
4. Середюк, Н. Г. Прикладна етика: інституалізація моралі [Текст] : монографія / Н. Г. Середюк ; Нац. акад. наук України, Центр гуманітар. освіти. - Київ : Четверта хвиля, 2014. - 157 с.
5. Український дипломатичний словник. — 2-ге вид., перероб. і доп. / За ред. М.З. Мальського, Ю.М. Мороза. — К., 2014. — 814 с.

Додаткова

1. Далай-лама Тенцзін Г'яцо, Ван ден Майзенберг Лоренс. Шлях лідера [Текст] : бізнес, буддизм і щастя у взаємопов'язаному світі / Далай-лама, Лоренс ван ден Майзенберг ; з англ. пер. Алла Ващук. - Львів : Вид-во Старого Лева, 2018. - 213 с.
2. Культура спілкування та етикет військовослужбовця [Текст] : навч. посіб. для курсантів вищ. військ. навч. закл. / [В. Г. Рибалка та ін.]. - 2-ге вид., допов. й перероб. - Харків : Щедра садиба плюс, 2014. - 387 с.
3. Кушнірюк, В. М. Комунікативний етикет державного службовця [Текст] : навч. посіб. / Володимир Кушнірюк ; Нац. агентство України з питань держ. служби, Івано-Франків. нац. техн. ун-т нафти і газу. - К. : СІК ГРУП Україна, 2013. - 183 с.
4. Пилипенко О. Є. Дуже чемний лемур. Захоплива школа етикету [Текст] : [для читання дорослими дітям] / Ольга Пилипенко ; худож. Олена Курдюмова. - Харків : Віват, 2016. - 78, [1] с.
5. Сімпсон-Джілс, Кендес. Етикет справжньої леді [Текст] / Кендес Сімпсон-Джілс; [пер. Ольга Мандрика]. - Львів : Свічадо, 2015. - 118, [1] с.
6. Designers Code of Ethics. American Society of Interior Designers. Інтернет-ресурс. Режим доступу: <https://azs.asid.org/code-of-ethics>
7. James Brussea. Business Ethics. Інтернет-ресурс. Режим доступу: <http://2012books.lardbucket.org/pdfs/business-ethics.pdf>
8. Mayne Debby . Proper Internet Etiquette. Інтернет-ресурс. Режим доступу: <https://www.thespruce.com/proper-internet-etiquette-1216946>