

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки



«Підтверджую»
проректор навчальної роботи
І. Михайлишин
2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

БІЗНЕС-ЕТИКА І ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ

Галузь знань **07** «Управління та адміністрування»

Спеціальність **073** «Менеджмент»

Освітня програма «Бізнес-адміністрування»

Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки

Робоча програма «Бізнес-етика і ділова комунікація» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» (освітня програма – «Бізнес-адміністрування»). 12 с.

Розробники:

Боришкевич І. І. – к.е.н., викладач кафедри управління та бізнес-адміністрування

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри управління та бізнес-адміністрування

Протокол від 27 серпня 2021 року № 1

Т.в.о. завідувача кафедри управління та бізнес-адміністрування



_____ (підпис)

П'ятничук І. Д.

1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни | |
|--|---|--------------------------------------|-----------------------|
| | | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів – 3 | Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» | Вибіркова | |
| | Спеціальність 073 «Менеджмент» | | |
| Змістових модулів – 3 | Освітня програма Бізнес-адміністрування | Рік підготовки: | |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання: – | | 2-й | 3-й |
| Загальна кількість годин – 90 | | Семестр | |
| | | 2-й | 3-й |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4 | | Лекції | |
| | 16 год. | 6 год. | |
| | Практичні | | |
| | 14 год. | 4 год. | |
| | Лабораторні | | |
| | - | - | |
| | Самостійна робота | | |
| | 60 год. | 80 год. | |
| Індивідуальні завдання | | | |
| - | - | | |
| Вид контролю: залік | | | |

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 50 %;

для заочної форми навчання – 12,5 %

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Бізнес-етика і ділова комунікація» є формування у студентів системи знань, вмінь та навичок про моральні засади ділового спілкування для формування високопрофесіоналізму та належних моральних якостей.

Предметом навчальної дисципліни є ціннісно-нормативні аспекти етики бізнесу, а також моральні засади ділового спілкування, необхідні як для подальшого теоретичного вдосконалення рівня студентів, так і для особистісного самовдосконалення.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

Змістовний модуль 1. Основи бізнес-етики і ділової комунікації.

Змістовний модуль 2. Організація ділової та міжкультурної комунікації.

Основними **цілями** вивчення дисципліни «Бізнес-етика і ділова комунікація» є засвоєння студентами навчального матеріалу стосовно:

- етики як сукупності знань про мораль та поведінку;
- етичних засад у сучасному діловому середовищі;
- ділової атрибутики;
- організації і техніки ділового спілкування;
- мистецтва публічного виступу;
- підготовки та проведення ділових зустрічей;
- організації ділових прийомів;
- особливостей національних моделей спілкування та етикету.

Компетентності навчання:

ЗК2. Здатність до спілкування із представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ФК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі бізнес-адміністрування.

ФК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.

ФК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість.

ФК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

ФК10. Здатність до управління підприємством та його розвитком.

Програмні результати навчання:

ПРН7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

ПРН10. Демонструвати лідерські якості та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.

ПРН12. Вміти делегувати повноваження та керівництво підприємством (підрозділом).

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Основи бізнес-етики і ділової комунікації

Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку

1. Етика, етикет і мораль
2. Діловий протокол
3. Економічна етика

Тема 2. Етичні засади у сучасному діловому середовищі

1. Етичні засади бізнесу
2. Адміністративна етика
3. Управлінська культура сучасного керівника

Тема 3. Ділова атрибутика

1. Візитні картки
2. Ділові подарунки
3. Діловий одяг

Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування

1. Поняття, особливості та види ділового спілкування
2. Техніка ділового спілкування
3. Способи подолання невдалої комунікації
4. Призначення ділових повідомлень

Тема 5. Мистецтво публічного виступу

1. Мистецтво публічної промови
2. Структура публічного виступу
3. Правила успішної презентації

Змістовний модуль 2. Організація ділової та міжкультурної комунікації

Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей

1. Домовленість про ділову зустріч
2. Підготовка та проведення переговорів
3. Організація зустрічі делегації

4. Розміщення учасників ділової зустрічі

Тема 7. Організація ділових прийомів

1. Загальні положення про прийоми
2. Прийоми з розміщенням
3. Прийоми без розміщення

Тема 8. Особливості національних моделей спілкування та етикету

1. Американська та європейська модель спілкування
2. Особливості спілкування на Сході
3. Арабо-мусульманська модель спілкування

4. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістовних модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|--------------|-----------|------|------|-----------|-----------|--------------|----------|------|------|-----------|
| | усього | Денна форма | | | | | усього | Заочна форма | | | | |
| | | у тому числі | | | | | | у тому числі | | | | |
| | | л. | п. | лаб. | інд. | с.р. | | л. | п. | лаб. | інд. | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Змістовний модуль 1. Основи бізнес-етики і ділової комунікації | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 12 | 2 | - | - | - | 10 |
| Тема 2. Етичні засади у сучасному діловому середовищі | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Тема 3. Ділова атрибутика | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 14 | 2 | 2 | - | - | 10 |
| Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Тема 5. Мистецтво публічного виступу | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Разом за змістовним модулем 1 | 58 | 10 | 10 | - | - | 38 | 56 | 4 | 2 | - | - | 50 |
| Змістовний модуль 2. Організація ділової та міжкультурної комунікації | | | | | | | | | | | | |
| Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 14 | 2 | 2 | - | - | 10 |
| Тема 7. Організація ділових прийомів | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Тема 8. Особливості національних моделей спілкування та етикету | 8 | 2 | - | - | - | 6 | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Разом за змістовним модулем 2 | 32 | 6 | 4 | - | - | 22 | 34 | 2 | 2 | - | - | 30 |
| Усього годин | 90 | 16 | 14 | - | - | 60 | 90 | 6 | 4 | - | - | 80 |

5. Теми практичних занять

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|----------|---|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку | 2 |
| 2. | Тема 2. Етичні засади у сучасному діловому середовищі | 2 |
| 3. | Тема 3. Ділова атрибутика | 2 |
| 4. | Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування | 2 |
| 5. | Тема 5. Мистецтво публічного виступу | 2 |
| 6. | Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей | 2 |
| 7. | Тема 7. Організація ділових прийомів | 2 |
| | Разом | 14 |

6. Теми лабораторних занять

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Бізнес-етика і ділова комунікація» лабораторні заняття не заплановані.

7. Самостійна робота

Самостійна робота студентів – невід’ємна складова частина навчального процесу, яка відіграє важливу роль у процесі формування майбутнього спеціаліста.

Мета самостійної роботи – набуття навичок щодо вирішення конкретних практичних завдань і використання отриманих знань у подальшій практичній діяльності.

Самостійна робота студентів при вивченні курсу складається з різних її видів:

- підготовка до аудиторних занять (лекцій, семінарів, практичних занять);
- завершення розпочатих на практичних заняттях завдань, передбачених робочою програмою курсу;
- написання рефератів.

Підготовка до лекційного заняття передбачає обов’язкове вивчення матеріалу попередньої лекції і ознайомлення з матеріалами наступної лекції (підручники, посібники).

Підготовка до практичних занять передбачає обов’язкове вивчення отриманого теоретичного матеріалу з метою подальшого застосування знань на практичних заняттях, у наступній практичній діяльності. При підготовці до заняття відповідної теми необхідно детально вивчити конспект лекції, підручник (навчальний посібник) та коротко законспектувати засвоєний матеріал. Семінарські і практичні заняття передбачають вивчення теоретичного матеріалу та виконання завдань. Студент самостійно завершує у

позааудиторних умовах розпочаті в аудиторіях завдання і здає у час, який встановлює викладач.

Виконувати завдання необхідно в такій послідовності:

- ознайомитись із завданням і вивчити його умову;
- визначити методи (прийоми) розв'язання кожної конкретної ситуації;
- безпосередньо почати розв'язувати завдання;
- обґрунтувати висновки і пропозиції згідно з отриманими результатами;
- виконане завдання належно оформити в зошиті;
- захистити завдання (якщо це встановлено робочою програмою дисципліни) відповідно до встановленого графіка самостійної роботи.

Якщо передбачений програмою обсяг завдань студент не виконав і не захистив, то до іспиту його не допускають.

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|----------|---|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку | 8 |
| 2. | Тема 2. Етичні засади у сучасному діловому середовищі | 8 |
| 3. | Тема 3. Ділова атрибутика | 8 |
| 4. | Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування | 8 |
| 5. | Тема 5. Мистецтво публічного виступу | 6 |
| 6. | Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей | 8 |
| 7. | Тема 7. Організація ділових прийомів | 8 |
| 8. | Тема 8. Особливості національних моделей спілкування та етикету | 6 |
| | Разом | 60 |

8. Індивідуальні завдання

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Бізнес-етика і ділова комунікація» індивідуальні завдання не заплановані.

9. Методи навчання

Залежно від джерела знань, під час навчальних занять, як практичних, так і лекційних, використовуються наступні методи навчання: словесні (пояснення, бесіда, дискусія, діалог), наочні (демонстрація, ілюстрація), практичні (рішення задач, ділові ігри).

За характером пізнавальної діяльності, при вивченні дисципліни «Бізнес-етика і ділова комунікація» використовуються: пояснювально-наочний проблемний виклад; частково-пошуковий та дослідницький методи.

За місцем в структурній діяльності використовуються:

- методи організації й здійснення навчальної діяльності, що поєднує словесні, наочні і практичні методи; репродуктивні й проблемно-

- пошукові; методи навчальної роботи під керівництвом викладача й методи самостійної роботи студентів;
- методи стимулювання й мотивації навчальної роботи, що об'єднали в собі пізнавальні ігри, навчальні дискусії, моделювання рольових ситуацій, створення ситуацій успіху в навчальній роботі, пред'явлення вимог і метод заохочення;
 - методи контролю й самоконтролю за навчальною діяльністю: методи усного, письмового контролю; індивідуального й фронтального, тематичного і систематичного контролю.

10. Методи контролю

Методами контролю з дисципліни «Бізнес-етика і ділова комунікація» є поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Формами проведення поточного контролю з дисципліни є:

- усні опитування на практичних заняттях;
- письмові контрольні роботи (на лекційних та практичних заняттях);
- тестування тощо.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на освітньому рівні магістра. Підсумковий контроль з дисципліни «Бізнес-етика і ділова комунікація» включає семестровий контроль у формі заліку (виконання письмових залікових завдань).

Критерії оцінювання рівня знань на практичних заняттях, при виконанні самостійних та індивідуальних завдань:

5 балів – коли студент дає обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді на запитання, рішення завдань правильні, демонструє знання навчально-методичної літератури, наводить узагальнення і висновки, був присутній на лекціях і практичних заняттях;

4 бали – коли студент знає викладений матеріал на «відмінно», але ним допущені незначні помилки у формулюванні термінів, категорій, розрахунків, коли за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Присутність на лекціях і практичних заняттях обов'язкова;

3 бали – коли студент дає неправильну відповідь на одне запитання або на всі запитання дає малообґрунтовані, невичерпні відповіді, припускається грубих помилок у розрахунках і тільки за допомогою викладача може виправити допущені помилки;

2 бали – коли студент дає неправильні відповіді на 2-3 запитання,

припускається грубих помилок у розрахунках і не може їх виправити, погано орієнтується в лекційному матеріалі;

1 бал – студент отримує за умови, якщо не зміг викласти зміст питання, погано орієнтується в матеріалі; відсутні логічна послідовність висловлювань та зміст відповіді; виконане завдання містить багато помилок, що заважають розумінню загального змісту;

0 балів – відповідь відсутня.

11. Оцінювання

Під час навчання студенти можуть отримати такі бали:

| Назва контролю | Мах кількість балів | Примітки |
|-------------------|---------------------|--|
| Практичні заняття | 40 | 7 практичних занять (робота в аудиторії) |
| Контрольні роботи | 10 (2×5) | 2 контрольні роботи за підсумками кожного модуля |
| Тестування | 20 | 8 тестувань (дистанційне навчання) |
| Залік | 30 | Мін оцінка допуску – 25 Мах оцінка допуску – 50 |
| Разом: | 100 | Congratulations! |

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | |
|--|-------------|--|---|
| | | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90-100 | A | відмінно | зараховано |
| 80-89 | B | добре | |
| 70-79 | C | | |
| 60-69 | D | задовільно | |
| 50-59 | E | | |
| 25-49 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-24 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

12. Перелік питань, які виносяться на залік

1. Поняття і сутність етики як науки та її основні категорії.
2. Особливості ділового протоколу та його основні принципи.
3. Особливості економічної етики.
4. Етичні засади бізнесу.

5. Особливі риси соціальної відповідальності бізнесу.
6. Управлінська культура сучасного керівника.
7. Візитні картки та їх основні види.
8. Особливості вибору ділових подарунків.
9. Основні вимоги до ділового одягу.
10. Поняття спілкування та його класифікація.
11. Основні зони та фази спілкування.
12. Основні стилі спілкування та їх характерні особливості.
13. Основні принципи управлінського спілкування.
14. Правила невербального спілкування.
15. Способи подолання невдалої комунікації.
16. Призначення ділових повідомлень.
17. Мистецтво публічної промови.
18. Структура публічного виступу.
19. Правила успішної презентації.
20. Домовленість про ділову зустріч.
21. Підготовка та проведення переговорів.
22. Організація зустрічі делегації.
23. Розміщення учасників ділової зустрічі.
24. Загальні положення про прийоми.
25. Особливості прийомів з розміщенням.
26. Особливості прийомів без розміщення.
27. Американська модель спілкування.
28. Європейська модель спілкування.
29. Особливості спілкування на Сході.
30. Арабо-мусульманська модель спілкування.

13. Рекомендована література

1. Сайт дистанційного навчання. URL : <http://d-learn.pu.if.ua>
2. Курс «Діалог та медіація: шлях до порозуміння» // Prometheus. URL : <https://prometheus.org.ua/>
3. Курс «Ділове спілкування» // Google Digital Workshop. URL : <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua>
4. Курс «Мистецтво публічних виступів» // Google Digital Workshop. URL : <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua>
5. Ольга Фреймут Етикет. Школа пані Фреймут : книга. К. : Видавництво «SNOWDROP», 2018. 96 с.
6. Джеймс Борг Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування : книга. Харків : Видавництво «Фабула», 2019. 304 с.
7. Кейт Феррацці Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки

- широкому колу знайомств : книга. Харків : Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. 352 с.
8. Гевін Кеннеді Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких перемовинах : книга. Харків : Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. 336 с.
 9. Кріс Восс, Тел Рез Ніколи не йдять на компроміс. Техніка ефективних переговорів : книга. К. : Видавництво «Наш Формат», 2019. 264 с.
 10. Джей Конгер Мистецтво переконування : книга. К. : Видавництво «#книголав», 2017. 88 с.
 11. Андрій Степура WOW-виступ по-українськи. Ноу-хау сучасного оратора : книга. Харків : Видавництво «Моноліт-Bizz», 2018. 304 с.
 12. Ларрі Кінг Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування : книга. Харків : Видавництво «Моноліт-Bizz», 2019. 208 с.
 13. Кріс Андерсон Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів : книга. К. : Видавництво «Наш Формат», 2016. 256 с.
 14. Саймон Себаг-Монтефіоре Промови, що змінили світ : книга. К. : Видавнича група «КМ-Букс», 2017. 328 с.
 15. Террі Голвей Слова, що лунають крізь час. Найважливіші промови в історії людства, які змінили наш світ К. : Видавнича група «КМ-Букс», 2018. 480 с.
 16. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / укл. І. Афанасьєв. К.: Альтерпрес, 2003. 368 с.
 17. Дмитренко М. Й. Ділове спілкування: норми, принципи, стратегії : монографія. Черкаси: Брама-Україна, 2009. 120 с.
 18. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. Львів: Магнолія-2006, 2009. 312 с.
 19. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. К.: ЦНЛ, 2005. 224 с.
 20. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
 21. Стахів М. О. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посіб. К.: Знання, 2008. 248 с.
 22. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К.: Лібра, 2003. 416 с.