

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВСП «ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ДТЕУ»

Відділення сфери послуг та фінансів  
Циклова комісія соціальних дисциплін

**СИЛАБУС (SYLLABUS) ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

<b>1. Інформація про викладача</b>	
Викладач	Дудник Лариса Володимирівна
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	Завідувач відділення ВСП «ВТЕФК ДТЕУ»
Веб сайт для розміщення курсу	
E-mail	<a href="mailto:larisadudnik15.05@gmail.com">larisadudnik15.05@gmail.com</a>
Консультації	Відповідно до графіку індивідуальних консультацій розміщений на офіційному сайті коледжу ВСП «ВТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: <a href="http://vtec.vn.ua/rozklad-zanyat">http://vtec.vn.ua/rozklad-zanyat</a>
<b>2. Опис навчальної дисципліни</b>	
Освітньо-професійний ступінь	фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Спеціальність	072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Освітньо-професійна програма	Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Загальна характеристика	Кількість годин – 90 Кількість кредитів – 3 Співвідношення аудиторних годин і годин самостійної роботи: 32/58 Мова навчання: українська Форма підсумкового контролю: диференційований залік
Анотація	Навчальна дисципліна «Етика ділового спілкування» одна із вибіркових дисциплін підготовки фахівців освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр». Навчальний курс спрямований на висвітлення актуальних питань щодо закономірностей ділової етики етикету ділової людини, формування розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей, засвоєння основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити їх ефективність в управлінській діяльності.
Технічне та програмне забезпечення/обладнання	Вивчення дисципліни передбачає використання комп'ютерної техніки та програмних продуктів: Microsoft Power Point, додатки Google
Методи навчання	<i>Основними методами навчання є:</i> Лекційні заняття мають інтерактивний науково-пізнавальний характер, використовуються мультимедійні презентації, відео, робочі зошити – опорні конспекти, випереджувальні завдання студентів тощо. Практичні заняття проводяться за результатами розгляду студентами окремих теоретичних положень та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно сформульованих завдань. Семинарські заняття проводяться з використанням результатів науково-пошукової роботи студентів, захисту цих результатів; поширеними є ситуаційні завдання, ділові ігри, підготовка презентацій з використання сучасних професійних програмних засобів. Самостійна робота студентів - у відповідності до Положення про його організацію та контроль у ВСП «ВТЕФК ДТЕУ».

<p>Завдання</p>	<p>Основними завданнями курсу є:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формування системи знань з організації і здійснення управлінської діяльності;</li> <li>- надати студентам знання і практичні навички з норм поведінки ділових людей;</li> <li>- формування розвинутої професійної культури, сучасних вимог ділового етикету, ділового одягу, розвитку культури ділового спілкування;</li> <li>- надати студентам знання щодо: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ сутності етики, культури, норм поведінки;</li> <li>✓ методів організації взаємодії ділових партнерів;</li> <li>✓ сучасних вимог ділового етикету;</li> <li>✓ типів корпоративної культури;</li> <li>✓ форм ділового спілкування;</li> <li>✓ форм колективного обговорення ділових проблем;</li> <li>✓ методів ефективного втручання в конфлікт;</li> </ul> </li> <li>- навчити студентів застосувати правила ділового етикету у ділових ситуаціях, професійній діяльності</li> </ul>
<p>Результати навчання (компетентності)</p>	<p>У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти має здобути компетентності:</p> <p><b>загальні:</b></p> <p>ЗК 6. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК 8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p><b>спеціальні:</b></p> <p>СК 10. Здатність здійснювати ефективні комунікації між фахівцями і користувачами послуг у сфері фінансів, банківської справи страхування та фондового ринку.</p> <p><b>Результатами навчання здобувача освіти з дисципліни «Етика ділового спілкування» є:</b></p> <p>РН 15. Демонструвати навички самостійної роботи та роботи в команді, гнучкого мислення, відкритість до нових знань.</p>
<p>Критерії оцінювання навчальних досягнень</p>	<p>Оцінка «відмінно» ставиться студентові тоді, коли студент вільно і творчо володіє матеріалом, визначеним програмою, має діалектичне мислення; аргументовано, науково аналізує психологічні проблеми, об'єктивно оцінює досягнення психології та її вплив на розвиток та формування світогляду. Вміє використовувати різноманітні джерела знань, систематично поповнює знання, вміє застосовувати знання при вирішенні професійних питань. Уміє вдаватися до діалогу, доводити власну громадську та світоглядну позицію. Виконав 100% обсягу самостійної роботи. Брав участь у конференціях, семінарах, олімпіадах. Писав реферат. За підсумками тестування або тесту правильно відповідає на 90-100% питань.</p> <p>Оцінка «добре» ставиться студентові тоді, коли студент добре володіє матеріалом, але має незначні ускладнення при відповіді; потребує незначної допомоги викладача при виборі напрямку відповіді та допускає незначні помилки, неточну аргументацію. Володіє декількома методами пізнання, але має незначні труднощі при діалоговій бесіді і доказах власної думки. Виконав 100% обсягу самостійної роботи. Брав участь у конференціях, семінарах, олімпіадах, писав реферат. За підсумками тестування правильно відповідає на 70-89% питань.</p> <p>Оцінка «задовільно» ставиться студентові тоді, коли студент користується лише окремими знаннями дисципліни, порушує логіку відповіді, відповідь недостатньо самостійна, допускаються суттєві помилки в знаннях та поясненні питань дисципліни мова спрощена; викладач постійно коректує відповідь студента. Студенту важко</p>

	<p>підтримувати бесіду, не вистачає доказів для обґрунтування власного погляду. Виконав не менше 70% обсягу самостійної роботи. За підсумками тестування правильно відповідає на 50-69% питань.</p> <p>Оцінка «незадовільно» ставиться студентові тоді, коли студент не володіє необхідними знаннями, не володіє практичними навичками дисципліни. Виконав менше 50% обсягу самостійної роботи або зовсім не виконав самостійної роботи. За підсумками тестування правильно відповідає на 0-49% питань.</p>
--	---

### 3. Тематичний план

Найменування тем	Кількість годин				С.Р.С.
	Всього	Аудиторних			
		Лекційних	Практичних	Семинарських	
Тема 1. Поняття про етику як науку. Ділова етика, її зміст.	16	4	-	2	10
Тема 2. Професійна культура управлінської діяльності.	22	4	2	2	14
Тема 3. Етика та етикет ділової суперечки.	24	4	2	4	14
Тема 4. Сутність і зміст етики ділових відносин.	16	2		2	12
Тема 5. Основи ділового протоколу.	12	2		2	8
Всього	90	16	4	12	58

### 4. Перелік навчальних робіт

Теми дисциплін та види робіт

Лекції	Семинарські/Практичні заняття
<b>Тема 1. Поняття про етику як науку. Етика ділового спілкування, її зміст.</b>	
<p><b>Лекція №1</b>  <b>Тема 1. Розвиток етики бізнесу</b>            1. Ділова етика, її зміст.            2. Етичні норми, принципи ведення справи.            3. Корпоративні кодекси ділової поведінки.            4. Взаємна довіра – основа ділового етикету.</p> <p><b>Лекція №2</b>  <b>Тема 2. Етикет: сутність, правила.</b>            1. Поняття про етикет, його форми і правила. З історії розвитку етикету.            2. Види етикету.            3. Сучасний діловий протокол та етикет.</p>	<p><b>Семинарське заняття № 1.</b>            Тема 1. Ділова етика: поняття та історія розвитку</p>
<b>Тема 2. Професійна культура управлінської діяльності</b>	

<p><b>Лекція №3</b>  <b>Тема 2.</b> Етичні норми в управлінській сфері.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Етичні норми: правила та використання в управлінській сфері.</li> <li>2. Ставлення управлінського персоналу до найманого працівника.</li> <li>3. Ставлення працівника до своїх обов'язків.</li> </ol>	<p><b>Семінарське заняття № 2.</b>  Тема. Етика управлінської сфери.</p>
<p><b>Лекція №4</b>  <b>Тема 2.</b> Стиль і манери ділової людини.</p> <p>План:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Імідж. Основні правила формування позитивного іміджу.</li> <li>2. Заповзятливість – найвагоміша складова іміджу ділової людини</li> <li>3. Зовнішній вигляд ділового чоловіка.</li> <li>4. Повсякденний одяг ділової жінки.</li> </ol>	<p><b>Практичне заняття № 1</b>  Тема. Ділова етика</p>
<p><b>Тема 3. Етика та етикет ділової суперечки.</b></p>	
<p><b>Лекція №5</b>  <b>Тема 3.</b> Етичні норми ділової суперечки.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суперечка. Мистецтво ведення суперечки.</li> <li>2. Різновиди та методи суперечок.</li> <li>3. Помилки під час суперечок.</li> <li>4. Етичні норми ведення суперечки.</li> </ol>	<p><b>Семінарське заняття № 3.</b>  Тема. Ділова суперечка</p>
<p><b>Лекція №6</b>  <b>Тема 3.</b> Культура публічного виступу.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підготовка до виступу.</li> <li>2. Композиція промови.</li> <li>3. Логічна культура виступу</li> </ol>	<p><b>Семінарське заняття № 4.</b>  Тема. Публічний виступ.</p> <p><b>Практичне заняття № 2</b>  Тема. «Ораторами стають»</p>
<p><b>Тема 4. Сутність і зміст етики ділових відносин</b></p>	
<p><b>Лекція №7</b>  <b>Тема 4. Етичні норми ділового спілкування.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття спілкування. Функції та різновиди спілкування.</li> <li>2. Вербальні засоби спілкування.</li> <li>3. Невербальні засоби спілкування.</li> </ol>	<p><b>Семінарське заняття № 5.</b>  Тема. Культура ділового спілкування – важлива умова професіоналізму менеджера.</p>
<p><b>Тема 5. Основи ділового протоколу</b></p>	
<p><b>Лекція №8</b>  <b>Тема 5. Ділова етика та культура у міжнародному етикеті.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основи ділового протоколу. Міжнародний діловий етикет. Елементи міжнародного етикету.</li> <li>2. Етикет міжнародних переговорів.</li> <li>3. Етикет ділових прийомів. Види прийомів.</li> <li>4. Діловий тост.</li> </ol>	<p><b>Семінарське заняття № 6</b>  Тема. Міжнародний етикет.</p>
<p><b>5. Політика ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» та очікування</b></p>	
<p>Дотримання умов доброчесності</p>	<p>Дотримання Положення про академічну доброчесність ВСП «ВТЕФК ДТЕУ»  Доступні за посиланням: <a href="http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya">http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya</a></p>

Очікування	<p>Організація освітнього процесу та відвідування занять відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу студентів ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» Доступне за посиланням: <a href="http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya">http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya</a></p> <p>Оцінювання знань відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання студентів ВСП «ВТЕФК ДТЕУ»</p> <p>Доступне за посиланням: <a href="http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya">http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya</a></p>
------------	--

### **6. Перелік питань до заліку**

1. Ділова етика, її зміст.
2. Етичні норми, принципи ведення справи.
3. Корпоративні кодекси ділової поведінки.
4. Взаємна довіра – основа ділової етики.
5. Поняття про етику як науку. Завдання етики.
6. Професійна етика. Етичні норми й нормативи.
7. Поняття про етикет, його форми і правила. З історії розвитку етикету. Види етикету.
8. Сучасний діловий протокол та етикет.
9. Етичні норми: правила та використання в управлінській сфері.
10. Ставлення управлінського персоналу до найманого працівника.
11. Ставлення працівника до своїх обов'язків.
12. Партнер; конкурент, різниця між термінами. Поняття «чесна конкуренція».
13. Поняття меценатства. Меценатство – прояв етичної поведінки. Розвиток меценатства в Україні.
14. Основні фонди та колективи, що сприяють розвитку меценатства в Україні.
15. Імідж. Основні правила формування позитивного іміджу.
16. Зовнішній вигляд ділового чоловіка.
17. Повсякденний одяг ділової жінки.
18. Етичні вимоги до чоловічого одягу на офіційних прийомах та протокольних заходах.
19. Жіночий одяг для прийомів, вимоги до нього.
20. Етичні вимоги до жіночого одягу на офіційних прийомах та протокольних заходах.
21. Суперечка. Мистецтво ведення суперечки.
22. Різновиди та методи суперечок. Помилки під час суперечок.
23. Етичні норми ведення суперечки.
24. Підготовка до виступу. Композиція промови.
25. Логічна культура виступу.
26. Взаємодія оратора й аудиторії.
27. Мас-медіа як засіб зв'язку з громадськістю. Поради для учасників інтерв'ю.
28. Типи нарад. Мета проведення нарад.
29. Правила проведення нарад.
30. Поняття спілкування. Функції та різновиди спілкування.
31. Вербальні засоби спілкування.
32. Невербальні засоби спілкування.
33. Культура ділового спілкування – важлива умова професіоналізму управлінця.
34. Техніка ефективного спілкування.
35. Бар'єри спілкування та шляхи їх подолання.
36. Правила використання електронних засобів.
37. Культура ділової бесіди по телефону.
38. Основи ділового протоколу. Міжнародний діловий етикет. Елементи міжнародного етикету.
39. Етикет міжнародних переговорів.
40. Етикет ділових прийомів. Види прийомів. Діловий тост.

### **7. Рекомендована література**

#### **Основна література**

1. Гах Й.М. Етика ділового спілкування. Київ: Центр навчальної літератури, 2019.-160 с.
2. Герет Томас М., Клоноскі Річард Дж. Етика бізнесу. – к.: Основи, 2020. – 214с.
3. Мовчан В.С. Етика: Навч. посіб. – 3-тє вид.. випр.. і доп. – К.: Знання, 2018. – 438с.
4. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб. – 2-ге видання, переробл. і доп. – К.: Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2020. – 396 с.
5. Радченко С.Г., Статінова Н.П. Етика бізнесу: О.К.Л. – К.: КНТЕУ, 2019. – 70с.

**Додаткова:**

6. Тофтул М.Г. Етика: навчальний посібник. – К.: Видавничий цент «Академія», 2019. – 416с.
7. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник — 3-тє видання, стер.-К.: Вікар, 2019. - 223 с.
8. Навчальний портал.
9. Ресурси Інтернет.