

Київський університет імені Бориса Грінченка
Університетський коледж

Циклова комісія суспільних дисциплін і правознавства



«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Проректор з науково-методичної та
навчальної роботи

О.Б. Жильцов

« 11 » _____ 2019 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

для студентів

спеціальності 073 Менеджмент
освітнього рівня молодший спеціаліст
освітньої програми Організація виробництва


КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА	
Ідентифікаційний код 02136554	
Начальник відділу моніторингу якості освіти	
Програма № _____	1411/19
(підпис) _____	(прізвище, ініціал)
« _____ »	20 19 р.

Київ – 2019

Розробник: Складан А.А.,
викладач циклової комісії суспільних дисциплін та правознавства
Університетського коледжу
Київського університету імені Бориса Грінченка


Викладач: Складан А.А.,
викладач циклової комісії суспільних дисциплін та правознавства
Університетського коледжу
Київського університету імені Бориса Грінченка

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні циклової комісії
суспільних дисциплін і правознавства
Протокол від 29 серпня 2019 року № 1


Голова циклової комісії  (Н.К. Бурдіна)

Робочу програму перевірено
«30» серпня 2019 р.

Заступник директора
з навчально-методичної роботи

 (З.Л. Гейхман)

Заступник директора
з навчальної роботи

 (Я.В. Карлінська)

Пролонговано:

на 20___/20___ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20___ р., протокол №___

на 20___/20___ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20___ р., протокол №___

на 20___/20___ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20___ р., протокол №___

на 20___/20___ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__» 20___ р., протокол №___

1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни
	денна форма навчання
Вид дисципліни	обов'язкова
Мова викладання, навчання, оцінювання	українська
Загальний обсяг кредитів/годин	1,5/ 45
Курс	3
Семестр	6
Кількість змістових модулів з розподілом:	2
Обсяг кредитів	1,5
Обсяг годин, в тому числі:	
Аудиторні	28
Модульний контроль	2
Семестровий контроль	-
Самостійна робота	15
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.

3. Результати навчання за дисципліною

В результаті вивчення дисципліни студент:

- 1) характеризує об'єкт, завдання, особливості етики ділового спілкування, етики ділових відносин, наводить приклад проблем, які досліджує етика ділового спілкування;
- 2) характеризує особливості професійної етики представників різних професій, основні джерела етичних норм представників конкретної професії;
- 3) порівнює співвідношення моральних норм, етикетних норм у вирішенні проблем, що можуть виникнути в процесі професійної діяльності організатора виробництва; може змодельовати приклад коректної поведінки під час вирішення конфліктів та проблемних ситуацій у діловій сфері;
- 4) знає, називає основні принципи ділового етикету, застосовує норми ділового етикету в конкретній (запропонованій) етикетній ситуації, виявляє порушення норм ділового етикету;

- 5) володіє навичками етикетної поведінки під час проведення офіційних (формальних чи неформальних) заходів;
- 6) характеризує особливості дипломатичного протоколу та етикету, та джерела інформації, що містять дані правила;
- 7) порівнює особливості ділового етикету різних країн, навести приклад універсальних міжнародних норм ділового етикету.
- 8) володіє навичками культури публічного виступу, знає основні правила ведення ділової суперечки.

4. Структура навчальної дисципліни

№ п/п	Назви теоретичних розділів	Кількість годин				
		Усього	Аудиторних			
			Лекцій	Практичних	Семінарських	Індивідуальні
Модуль I. Етика ділового спілкування в системі гуманітарного знання						
1.	Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	5	2			3
2.	Етика бізнесу	9	2		2	3
3.	Особливості етики різних професій. Корпоративна культура	7	2		2	3
	Разом	21	6		4	9
Модуль II. Діловий етикет						
5.	Діловий етикет: основні принципи етикет листування, телефонної розмови..	9	2		2	3
6.	Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі) Культура публічного виступу	9	2		2	3
8.	Особливості організації заходів в діловій сфері	4	2		2	
	Модульний контроль	2				
	Разом	24	6		6	6
	Разом	45	12		10	15

* із врахуванням 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, маніпулятивне спілкування, комунікація, взаємодія.

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

Лекція 2. 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, поліцейська і спортивна, етика вченого й журналіста, інженера і працівника сфери обслуговування, специфічна професійна етика.

Основні поняття теми: корпоративна культура, корпоративна етика

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

Семінар 1. Етика ділового спілкування: загальна характеристика. «Професійна етика» та корпоративна культура (2 год.)

Лекція 3. Етика та етичні дилеми в роботі організатора виробництва (2 год.)

Особливості та місце етики в роботі організатора виробництва. Співвідношення норм етикету та моралі в процесі організації виробництва. Поняття «моральний вибір» та «моральна дилема», їх значення в роботі організатора виробництва.

Основні поняття теми: етичні дилеми, моральна дилема, моральний вибір

Основна література: 1, 3, 4 . *Додаткова література:* 4, 6

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

МОДУЛЬ 2. Діловий етикет

Лекція 4. Етика ділових відносин та 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

Основні поняття теми: етикет, діловий етикет, етикетна ситуація, дрес-код.

Основна література: 1, 2, 4 . *Додаткова література:* 3, 6.

Семінар 3. Етика ділових відносин та діловий етикет: основні принципи. (2 год.)

Лекція 5. Особливості організації заходів в діловій сфері (2 год.)

Особливості організації заходів в діловій сфері, їх види. Ділові зустрічі, конференції, бенкети, неформальні заходи. Культура публічного виступу. Культура поведінки поза службою. Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів

Основні поняття теми: конференція, бенкети, ділові зустрічі

Основна література: 1, 2, 3 . *Додаткова література:* 5, 7.

Семінар 4. Особливості організації заходів в діловій сфері (2 год.)

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

Особливості відносин між колегами, відносини керівник-підлеглий, культура поведінки керівника, вимоги до робочого місця та робочого кабінету, співбесіда та прийняття на роботу, ділова суперечка, етикет листування, телефонної розмови, дипломатичний етикет та протокол, ділове спілкування з іноземцями. Як відповідати на "незручні" запитання.

Основні поняття теми: ділова суперечка, диспут, етикет листування.

Основна література: 1, 2, 4 . *Додаткова література:* 3, 8

Семінар 5. Культура спілкування з колегами (2 год.)

6.Контроль навчальних досягнень

6.1 Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	а кількість балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2	
		ь одиниць	кількісн і балів	ь одна	кількісн і балів
1. Відвідування лекцій	1	3	3	3	3
2. Відвідування семінарських занять	1	2	2	4	4
3 Відвідування практичних занять					
4. Робота на семінарському занятті	10	2	20	3	30
5. Робота на практичному занятті					
6. Виконання завдань для самостійної роботи		3	15	2	10
7. Виконання модульної контрольної роботи	25			1	25
10. Виконання тестового контролю (експрес-контролю)	10	1	10	1	10
Разом			50		82
Максимальна кількість балів:132					
Розрахунок коефіцієнта:1,32					

6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.

№ з/п	Назва теми	Кількість балів
1	Етика бізнесу. Виникнення бізнесу та підприємництва. Етична складова в роботі найуспішніших бізнесменів (аналіз біографії за вибором студента)	5
2	Особливості етики різних професій. Корпоративна культура. Етичний кодекс університету. Корпоративний кодекс компанії. Створення корпоративної символіки фірми (на прикладі двох відомих фірм, на вибір студента).	5
3	Культура спілкування з колегами (етикетні ситуації на роботі) Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Конфлікти з клієнтами, способи їх уникнення та вирішення культура публічного виступу.	5
4	Етика ділових відносин та діловий етикет: основні принципи. Особливості ділового етикету в різних країнах. Міжнародні норми ділового етикету. Діловий етикет в сучасному університеті. Ділове спілкування керівників навчального закладу.	5
5	Особливості організації заходів в діловій сфері. Неформальні заходи в діловій сфері	5
	Разом	25 балів.

Значна частина часу у вивченні дисципліни відводиться самостійній роботі, що вимагає самоорганізації навчальної діяльності студента. Самостійна робота виконується відповідно до запропонованих тем. Обов'язково передбачено опрацювання до кожної з тем базової літератури та не менше одного джерела з додаткової.

Студенту на вибір пропонується написання короткого конспекту до теми або ж створення презентації. За змістом робота повинна відповідати таким критеріям як

грамотність, тематичність, достатність, науковість. У такому разі студент отримує максимальну кількість балів з теми – 5, у іншому випадку бали знижуються.

6.3 Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

№ з/п	Назва	Кількість годин	Кількість балів
1	Модульна контрольна робота №1	2	25

Форма проведення модульного контролю – модульна контрольна робота

Форма проведення – письмова.

Час проведення – 80 хвилин.

Максимальна кількість балів: 25 балів

Однією з найважливіших форм вивчення дисципліни є виконання модульної контрольної роботи, що передбачає письмову відповідь на теоретичні питання за змістом навчальної дисципліни і вирішення практичних завдань.

Завдання кожного варіанту модульної контрольної роботи охоплює весь спектр з дисципліни. Для виконання кожного завдання слід дотримуватися таких вимог:

Перше та друге завдання – це висвітлення теоретичних аспектів професійної етики. Виконується на основі вивчення базових та допоміжних джерел, підручників. Розкриття цього завдання займає 2/3 об'єму модульної контрольної роботи. В кінці обов'язкове написання ґрунтовних висновків. Максимальна кількість балів за кожне питання - 8

Третє завдання – це розкриття змісту основних понять і категорій професійної етики. Оцінюється в 4 бали.

Четверте завдання – це вирішення тестів. Для його виконання необхідно відповідати на тестове запитання не однією буквою, а написати речення, які містять поставлене запитання і відповідь на нього. Відповідь обґрунтовується ще 2-3 реченнями. Оцінюється в 5 балів.

6.4. Форма проведення семестрового контролю

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.

6.5. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Кількість балів
Відмінно	90-100
Дуже добре	82-89
Добре	75-81
Задовільно	69-74
Достатньо	60-68
Незадовільно	0-59

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

Разом:45 год., лекції - 12 год., семінарські заняття – 10 год., самостійна робота – 15 год., індивідуальні заняття – 6 год., підсумковий контроль - 2 год.

Модуль	Змістовий модуль I.			Модуль II.		
Тема модуля	Етика ділового спілкування в системі гуманітарного знання			Діловий етикет		
Лекції	1	2	3	4	5	6
Дати						
Теми лекцій	Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види (2 год.)	Особливості етики різних професій. Корпоративна культура	Етика та етичні дилеми в роботі організатора виробництва (2 год.)	Етика ділових відносин та діловий етикет: основні принципи. (2 год.)	Особливості організації заходів в діловій сфері (2 год.)	Культура спілкування з колегами (2 год.)
Теми семінарських занять		Етика ділового спілкування: загальна характеристика. «Професійна етика» та корпоративна культура	Етика та етичні дилеми в роботі організатора виробництва (2 год.)	Етика ділових відносин та діловий етикет: основні принципи. (2 год.)	Особливості організації заходів в діловій сфері (2 год.)	Культура спілкування з колегами (2 год.)
Види поточного контролю						Модульна контрольна робота
Підсумковий контроль	залік					

8. Рекомендована джерела

Базова

1. Етика ділового спілкування [Текст] : навч. посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. - 5. вид., стер. - К. : Вікар, 2007. - 224 с.
2. 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.
3. Грищенко Т. Б., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф. Етика ділового спілкування. – К., 2007. – 344 с.
4. Лихолат С. М., Гапій І. Б. Етика бізнесу: навч. посіб. – К.: Знання, 2013. – 367 с.
5. Ломачинська, І. М. Професійна етика: Навч. посіб. для дистанц. навчання / [За наук. ред. В. І. Ярошовця]; Відкритий міжнар. Ун-т розвитку людини "Україна" - К., 2005. - 226 с. - (Мережа дистанційного навчання).

Допоміжна

1. Ковнеров О. Є. Соціально-філософські аспекти виникнення й призначення професійної етики // Вісник. - Д., 2008. - Вип. 17. - С. 144-150.
2. Етика ділового спілкування менеджера [Текст] : навч. посібник / В. К. Бабайлов [та ін.] ; Національний фармацевтичний ун-т. - Х. : Видавництво НФаУ, 2008. - 192 с.
3. Етика [Текст] : курс лекцій / Віктор Малахов. - Острог : Вид-во Нац. ун-ту "Острозька академія", 2014. - 213 с.
4. Етика [Текст] : навч. посіб. / [В. О. Лозовой та ін.] ; за ред. В. О. Лозового ; Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого. - К. : Юрінком Інтер, 2007. - 223 с.
5. Етика [Текст] : навч. посіб. / Л. Г. Павлишин. - Т. : Вектор, 2013. - 275 с.
6. Етика [Текст] : навч.-метод. посіб. для студентів-політологів ден. форми навчання / І. В. Шамша ; Нац. ун-т "Одес. юрид. акад.". - Одеса : Нац. ун-т "Одес. юрид. акад.", 2014. - 95 с.
7. Етика [Текст] : посіб. для підгот. до іспитів / П. С. Прибутько, Л. М. Дубчак. - Вид. 3-тє, стер. - Київ : Паливода А. В. [вид.], 2013. - 177, [1] с.
8. Етика та естетика. Курс лекцій для майбутніх керівників [Текст] : навч. посіб. / С. В. Овчаренко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Одес. регіон. ін-т держ. упр. - О. : ОРІДУ НАДУ, 2010. - 240 с.
9. Етика ділових відносин [Текст] : [навч. посібник] / [О. Й. Лесько та ін.] ; Вінницький нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2011. - 310 с.
10. Етика, естетика і культура спілкування [Текст] / Львів. нац. ун-т ім. І. Франка ; [уклад.: Д. Герцюк та ін.]. - Л. : Вид. центр ЛНУ ім. І. Франка, 2007. - 58 с.
11. Етика [Текст] : підручник / М. Г. Тофтул. - 2-е вид., випр., допов. - К. : Академія, 2011. - 437 с.
12. Ділова етика [Текст] : навч. посібник для студ. всіх спец. / О. Г. Романовський [и др.] ; Національний технічний ун-т "Харківський політехнічний ін-т". - Х. : НТУ "ХПІ", 2006. - 364 с.

9 Додаткові ресурси

<http://www.etica.in.ua> Етика сьогодні. Актуально про етику та мораль

http://www.ebk.net.ua/Book/ethics/toftul_etika/ Тофтул М. Г. Етика. Навчальний посібник. - .: «Академія», 2005

<http://school.xvatit.com/index.php?title=Етика> Гіпермаркет знань. Етика

http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. — 356 с.

http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/p.htm Етика ділових відносин