



СИЛАБУС

Базова інформація про дисципліну	
Назва дисципліни	Етика ділового спілкування
Рівень вищої освіти / фахової передвищої освіти	Фахова перед вища освіта
Семестр	I семестр II семестр
Кафедра/циклова комісія	Циклова комісія природничо-математичних та гуманітарних дисциплін
Анотація курсу	Етика ділового спілкування – це знайомство з теоретичними положеннями і актуальними проблемами етики ділових відносин і ділового спілкування. В цьому курсі розглянуто етичний бік спілкування, форми обговорення ділових проблем, природа і моделі конфліктів, а також службовий етикет.
Сторінка курсу в MOODLE	http://78.137.2.119:1919/m72/course/index.php?categoryid=46 http://78.137.2.119:1919/m72/course/index.php?categoryid=45
Мова викладання	українська
Лектор курсу	Викладач-методист Кабанюк Світлана Степанівна СДН «Moodle»: повідомлення в чаті E-mail: svetusya_k@ukr.net канд. філол. наук Жуган Наталія Анатоліївна канали комунікації: СДН «Moodle»: повідомлення в чаті E-mail: nzhugan@ukr.net Messenger: https://www.facebook.com/
Місце дисципліни в освітній програмі	
Перелік загальних компетентностей (ЗК)	здатність до аналізу концептуальних засад етики і техніки в сфері ділового спілкування; знати професійну термінологію, що існує в

	<p>даній сфері; синонімічну термінологію у суміжних сферах, що описують комунікативні процеси та їх складові; знати особливості вербального та невербального спілкування; усне спілкування рідною мовою у процесі дискусії;</p>
<p>Перелік спеціальних компетентностей (СК)</p>	<p>монологічне повідомлення в рамках визначеної сфери й ситуації спілкування; будувати діалог за змістом тексту; робити записи, виписки, складання плану тексту, письмове повідомлення, що відображає певний комунікативний намір; у процесі роботи зі структурованою інформацією, відповідно до визначеної мети діяльності, виявляти зв'язки між елементами інформаційного матеріалу на підставі відомостей про тип та характеристики визначеної системи комунікації встановлювати їх відповідність (невідповідність) меті діяльності; у виробничих умовах під час усного та письмового спілкування за допомогою відповідних методів застосовувати компоненти соціолінгвістичної компетенції для досягнення взаємного порозуміння з урахуванням визначеного місця окремих соціокультурних елементів у культурному контексті; інтегрувати власну діяльність у культурне оточення; визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування (використання) засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією; розробляти процедуру і техніку психолого-педагогічного спілкування з метою запобігання міжособистісних та міжгрупових конфліктів.</p>

Перелік програмних результатів навчання	<p>Показати володіння усною та письмовою діловою комунікацією українською, іноземними мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземними мовами.</p> <p>Аналізувати культурологічні питання сучасності з позицій вшанування традицій і звичаїв свого народу та культурного надбання людства, розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.</p>
Опис дисципліни	
Структура навантаження на студента	<p>Загальна кількість годин – 90 год. Кількість кредитів – 3 Кількість лекційних годин – 22 год. Кількість практичних занять – 23 год. Кількість годин для самостійної роботи студентів – 45 год. Форма підсумкового контролю – залік</p>
Методи навчання	<p>У процесі викладання дисципліни «Етика ділового спілкування» використовуються наступні методи навчання: вербальні, наочні, практичні, репродуктивні та евристичні.</p>
Зміст дисципліни	
Тема 1. Етика як наука.	<p>“Етика ділового спілкування” як навчальна дисципліна її об’єкт, предмет та завдання. Культура мовлення, етикет, культура ділового спілкування.</p>
Тема 2. Історія становлення етикету.	<p>Історичний огляд становлення етики та культури спілкування. Етика і культура спілкування на сучасному етапі.</p>
Тема 3 Ділова етика та етикет.	<p>Сутність і зміст етики ділових відносин.</p>
Тема 4. Особливості ділового етикету та протоколу	<p>Різновиди ділового етикету. Види протоколу та його етичні принципи</p>
Тема 5. Етика ділових взаємин	<p>Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Етика ділових відносин з клієнтами та</p>

	партнерами по бізнесу
Тема 6. Працевлаштування. Документи щодо особового складу	Інтерв'ю при прийому на роботу. Резюме. Заява. Автобіографія.
Тема 7. Ділове спілкування та його особливості. Способи і засоби ділового спілкування	Ділове спілкування та його особливості. Стили та моделі. Вербальні й невербальні засоби.
Тема 8. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.	Види та етапи індивідуальної бесіди. Закони передавання і сприйняття інформації. Інтерв'ю.
Тема 9. Особливості бесід телефоном	Правила спілкування телефоном. Етикет стільникового зв'язку.
Тема 10. Правила спілкування в електронному просторі. Службові листи.	Правила використання електронної пошти в ділових ситуаціях. Види службових листів.
Тема 11. Організація ділових прийомів	Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів. Культура організації прийому та поведінки за столом.
Тема 12. Форми колективного обговорення проблеми	Нарада. Дискусія. «Мозковий штурм»
Тема 13. Публічний виступ у діловому спілкуванні	Промова. Структура промови. Методи впорядкування матеріалу.
Тема 14. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	Взаєморозуміння у спілкуванні. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні. Аналіз та методи подолання конфліктів в організації.
Тема 15. Підготовка та проведення ділових зустрічей	Різновиди та структура ділових зустрічей.
Тема 16. Особливості ведення ділових переговорів. Презентація	Структурні елементи переговорів. Підготовка до ведення переговорів. Стратегія та тактика переговорів.
Тема 17. Ділова атрибутика	Візитівки. Сувеніри і подарунки в діловій сфері. Етикет національних символів.
Тема 18. Імідж ділової людини	Імідж як умова ділового успіху. Зовнішній вигляд ділової людини. Зовнішній вигляд ділової людини
Тема 19. Професійна культура спілкування.	Загальні положення про прийоми. Прийоми з розміщенням. Прийоми без розміщення.

Тема 20. Традиції європейського спілкування	Німеччина . Франція .Італія. Велика Британія . Ірландія. Фінляндія. Швеція. Польща.Угорщина
Тема 21. Особливості спілкування в Азії та Африці	Китай. Японія. Південна Корея. Індія. Туреччина. Ізраїль. Іран. Арабські країни.
Тема 22. Спілкування з представниками Америки та Австралії	Сполучені Штати Америки. Канада. Перу. Мексика. Австралія

Політика дисципліни

Політика відвідування	Регулярне відвідування всіх видів занять, своєчасність виконання самостійної роботи. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання зорганізується в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.
Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку.
Академічна доброчесність	У випадку недотримання політики академічної доброчесності (плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво) передбачено повторне проходження оцінювання.

Система оцінювання

Поточний контроль здійснюється протягом семестру під час проведення практичних, семінарських та інших видів занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту отримати атестацію з предмету – 60 балів); підсумковий/ семестровий контроль, проводиться у формі заліку або іспиту, відповідно до графіку навчального процесу.

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	Мах кількість балів
Практичні завдання (5 тем)	20
Опитування (10 тем)	30
Тестові завдання (2 тести)	10
Модульні контрольні роботи (2 к.р.)	10
Презентація	20
Доповідь	10

Разом	100	
Шкала оцінювання		
ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	Бездоганна підготовка в широкому контексті
B	80-89	Повні знання, міцні вміння
C	70-79	Хороші знання та вміння
D	65-69	Задовільні знання, стереотипні вміння
E	60-64	Виконання мінімальних вимог діяльності в стандартних умовах
FX	35-59	Слабкі знання, відсутність умінь
F	1-34	Необхідний повторний курс

Базова:

1. Закон України «Про вищу освіту» [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> (дата звернення: 04.11.2019).
2. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). Київ: 2019.
3. Гриценко Т.Б., та ін. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник. Київ: 2019
4. Сюта Г.М., Бибик С. П. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. К.: 2019
5. Зубков М. М. Норми та культура української мови за оновленим правописом. Ділове мовлення. 2-ге вид., доп. і змін. Київ: Арій, 2019. 608 с.
6. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2006. 247 с.

Додаткова:

1. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник Київ: Либідь, 2006. 400 с.
2. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: Нова книга, 2002. 223 с.
3. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посіб. Київ: Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.

4. Діловий етикет. Авт.-уклад. І. Афанасьєв. Київ: Альтерпрес, 2003. 368 с.
5. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво): Практик. посіб. Харків: Видавництво ХТУРЕ, 2001. 146 с.
6. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Харків: Бурун Книга, 2004. 143 с.
7. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.
8. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посібник. Київ: «Ексоб», 2002. 200 с.
9. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова. 3 вид, доп. Харків: Торсінг, 2003. 448 с.
10. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посіб. 4-те вид. Київ: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. 181 с.
11. Потелло Н. Я., Скиртач Г. Е. Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: МАУП, 2003. 440 с.
12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування Львів: В-во "СПОЛОМ", 2001. 223 с.
13. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування 2-е вид. Київ: Лібра, 2003. 415 с.
14. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. 3-тє вид., Київ: Вікар, 2003. 223 с.