

СИЛАБУС

Базова інформація про дисципліну	
Назва дисципліни	Етика ділового спілкування / Ethics of business communication
Рівень фахової передвищої освіти	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування» 05 «Соціальні та поведінкові науки»
Спеціальність	051 «Економіка» 071 «Облік і оподаткування» 075 «Маркетинг» 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Освітня програма	Економіка Облік і оподаткування Маркетинг Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Семестр	5 семестр
Курс	3 (на базі базової середньої освіти) 2 (на базі повної загальної середньої освіти)
Анотація курсу	Етика ділового спілкування – це знайомство з теоретичними положеннями й актуальними проблемами етики ділових відносин і ділового спілкування. У цьому курсі розглянуто етичний бік спілкування, форми обговорення ділових проблем, природу та моделі конфліктів, а також службовий етикет.
Сторінка курсу в MOODLE	http://78.137.2.119:2929/course/view.php?id=191
Мова викладання	українська
Лектор курсу	викладач вищої категорії Кабанюк Світлана Степанівна Канали комунікації: СДН «Moodle»: повідомлення в чаті E-mail: kabanyuk_svitlana@ukr.net
Місце дисципліни в освітній програмі	
Освітньо-професійна програма	http://csbc.edu.ua/documents/otdel/koop_e.pdf http://csbc.edu.ua/documents/otdel/koop_o.pdf http://csbc.edu.ua/documents/otdel/koop1_m.pdf http://csbc.edu.ua/documents/otdel/koop_p.pdf
Перелік загальних компетентностей (ЗК)	<i>Економіка</i> ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 5. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. <i>Облік і оподаткування</i> ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 5. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації.

	<p><i>Маркетинг</i></p> <p>ЗК1. Здатність реалізовувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.</p> <p>ЗК11. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК15. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.</p> <p><i>Підприємництво, торгівля та біржова діяльність</i></p> <p>ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p>ЗК 6.Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.</p> <p>ЗК 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p>
<p>Перелік спеціальних компетентностей (СК)</p>	<p><i>Економіка</i></p> <p>СК 1. Здатність ідентифікувати інформацію та усвідомлювати проблеми предметної області, базові засади функціонування сучасної економіки.</p> <p><i>Облік і оподаткування</i></p> <p>СК 12. Здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов'язків.</p> <p><i>Маркетинг</i></p> <p>СК1. Здатність логічно і послідовно відтворювати отримані знання предметної області маркетингу.</p> <p><i>Підприємництво, торгівля та біржова діяльність</i></p> <p>СК 8. Здатність визначати та задовольняти потреби споживачів як пріоритетних суб'єктів ринку.</p>
<p>Перелік програмних результатів навчання</p>	<p><i>Економіка</i></p> <p>РН 2. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.</p> <p>РН 15. Володіти навичками міжособистісної взаємодії, які дають змогу досягати професійної мети</p> <p><i>Облік і оподаткування</i></p> <p>РН 15. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.</p> <p>РН 16. Вміти працювати самостійно і в команді, нести професійну відповідальність за результати роботи, дотримуватися норм та стандартів професійної етики для досягнення спільної мети.</p> <p><i>Маркетинг</i></p> <p>ПРН 15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості</p> <p>ПРН 17. Демонструвати навички письмової та усної</p>

	<p>професійної комунікації державною й іноземною мовами, а також належного використання професійної термінології.</p> <p>ПРН 18. Демонструвати відповідальність у ставленні до моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства у професійній маркетинговій діяльності.</p> <p><i>Підприємництво, торгівля та біржова діяльність</i></p> <p>РН 3. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.</p> <p>РН 6. Проявляти ініціативу та підприємливість, володіти навичками міжособистісної взаємодії для досягнення професійної мети.</p>
Опис дисципліни	
Структура навантаження на студента	<p>Загальна кількість годин – 90</p> <p>Кількість кредитів – 3</p> <p>Кількість лекційних годин – 15</p> <p>Кількість практичних занять – 30</p> <p>Кількість годин для самостійної роботи студентів – 45</p> <p>Форма підсумкового контролю – залік</p>
Методи навчання	<p>Словесні методи (лекція, пояснення, дискусія, бесіда); наочні методи (презентація, ілюстрація, проведення самостійних спостережень); практичні методи (розв'язування тестів, кейсів та ін.); робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, підготовка доповіді тощо); методи стимулювання і мотивації навчальної діяльності (формування пізнавальних інтересів студента, навмисна помилка); метод проблемного викладання (монологічного викладу, міркування, діалогічний метод викладу).</p>
Зміст дисципліни	
Тема 1. Етика як наука. Психологічні особливості процесу спілкування.	<p>“Етика ділового спілкування” як навчальна дисципліна її об’єкт, предмет та завдання. Культура мовлення, етикет, культура ділового спілкування. Сутність поняття «спілкування». Функції спілкування. Сторони та особливості спілкування. Види та рівні спілкування. Моделі та стилі спілкування.</p>
Тема 2. Ділова етика та етикет. Етикетна атрибутика. Діловий стиль.	<p>Офіційні символи України. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Особливості ділового етикету. Діловий стиль: одяг ділової людини, етикет за столом, візитні картки, сувеніри та подарунки.</p>
Тема 3. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.	<p>Традиції європейського спілкування. Особливості спілкування в Азії та Африці. Спілкування з представниками Америки та Австралії.</p>
Тема 4. Професійна культура спілкування.	<p>Професійна культура та мораль. Культура слухання та говоріння. Вимоги до публічного виступу. Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по</p>

	телефону, ділове листування, ділові прийоми.
Тема 5. Основи етики ділових відносин.	Особливості ділового етикету та протоколу. Види протоколу та його етичні принципи. Гендерні засади ділової етики. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу.
Тема 6. Працевлаштування. Документи щодо особового складу.	Інтерв'ю при прийомі на роботу. Резюме. Заява. Автобіографія.
Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем.	Форми колективного обговорення проблем. Переговори. Наради. Збори як форма прийняття колективного рішення. Дискусія. «Мозковий штурм».
Тема 8. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	Визначення конфлікту, конфліктної ситуації, класифікація конфліктів. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні. Методи розв'язання конфліктів.
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.
Використання ШІ	Використання ШІ під час виконання завдань регламентується Політикою «Використання ШІ в освітньому процесі ЧДБК» Завдання мають маркування регламенту використання ШІ.
Підсумковий контроль	Залік у кінці семестру за результатами поточної успішності

Система оцінювання
Система оцінювання підсумкової успішності студентів поділяється на поточний контроль та семестровий контроль . Поточний контроль здійснюється протягом семестру і охоплює всі види аудиторної роботи (практичні, семінарські заняття) та виконання індивідуальних завдань. Максимальна кількість балів, яку студент може набрати за цей вид контролю, становить 100. Підсумковий контроль відбуватися у формі підсумкового модульного контролю. Розрахунок підсумкової оцінки Підсумкова оцінка базується виключно на балах, накопичених протягом семестру (S). Ваговий коефіцієнт у цьому випадку становить 1 . Формула: $O=S \times 1$

Види навчальної роботи	Загальна кількість балів
Усні відповіді за темами 1, 3, 4, 6, 7 по 5 балів	25
Практична робота за темами 1, 2, 5, 6, 8 по 5 балів	25
Модульні контрольні роботи (2 м.к.р. × 10 балів)	20
Індивідуальна самостійна робота:	
Доповідь	10

Критерії оцінювання для кожного виду навчальної

Усні відповіді

5 б. Студент здатний самостійно орієнтуватися в нових для нього ситуаціях, скласти план дій і виконувати його; пропонувати нові, невідомі йому раніше розв'язання завдань, тобто його діяльність має дослідницький характер; вільно і правильно висловлює відповідні етичні міркування, переконливо аргументує їх; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; використовує набуті знання і вміння в незнайомих для нього ситуаціях; знає, передбачені програмою, основні визначення; бездоганно володіє літературною мовою.

4 б. Студент самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, вміє пояснити конкретні ситуації; володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; наводить приклади, при визначенні деяких понять допускає неточність, у використанні орфоепічних, лексичних, граматичних, синтаксичних норм у мовленні.

3 б. Студент повторює інформацію, приклади, засвоєні ним у процесі навчання, здатний пояснювати інформацію за зразком; у мовленні допускає 5-10 помилок.

2 б. Студент частково називає поняття етики ділового спілкування, але значну допомогу надає викладач; має значні порушення при користуванні літературною мовою.

1б. Студент виконує називає об'єкт етики ділового спілкування, але тільки в тому випадку, коли цей об'єкт (його зображення, опис, характеристика) запропоновано йому безпосередньо, за допомогою тільки викладача; мовлення не відповідає основним нормам.

Критерії практичних робіт

5б. Студент здатний самостійно виконати завдання у запропонованих для нього ситуаціях; оформлене завдання в цілому відповідає усім нормам (орфографічним, лексичним, граматичним, синтаксичним, стилістичним) літературної мови, може допустити 1-2 помилки.

4 б. Студент працює за зразком; наводить приклади, при визначенні деяких понять допускає неточність; допускає 3-4 помилки при оформленні письмової роботи.

3 б. Студент повторює інформацію, приклади, засвоєні ним у процесі навчання, здатний пояснювати за зразком; допускає 5-8 помилок при оформленні письмової роботи.

2 б. Студент називає об'єкт етики ділового спілкування, але тільки в тому випадку, коли цей об'єкт (його зображення, опис, характеристика) запропоновано йому безпосередньо; за допомогою викладача; допускає 9-12 помилок при оформленні письмової роботи.

1б. Студент виконує завдання, але наявні понад 13 помилок; завдання не відповідає темі в цілому.

Критерії оцінювання модульних робіт

Модульна контрольна робота № 1 складається із:

- 2 питання, на які потрібно дати ґрунтовну відповідь (по 3 бали = 6 балів);

- 5 тестових завдань (по 0,4 бала = 2 бала);

- 4 коротких відповіді (по 0,5 бала ≈ 2 бала).

Максимальна кількість балів: 10.

Бал	Критерії оцінювання
10	Повна правильність: 2 теоретичні відповіді ґрунтовні й розгорнуті (6 балів); усі 5 тестів правильні (2 бали); 4 короткі відповіді точні й аргументовані (2 бали).
9	Незначні неточності: 1 неточність у теоретичних відповідях або прикладах; у тестах – не більше 1 помилки; усі короткі відповіді правильні.
8	Теоретичні відповіді розкриті частково (відсутні окремі елементи); у тестах – до 2 помилок; 1 коротка відповідь неточна.
7	Теоретичні відповіді поверхові (є 1 значна прогалина); у тестах – до 3 помилок; 1–2 короткі відповіді неповні.

6	Теоретичні відповіді подані фрагментарно; у тестах – до 4 помилок; 2 короткі відповіді відсутні або неточні.
5	Суттєві прогалини: лише одна теоретична відповідь розкрита частково; у тестах – правильних не більше 2; більшість коротких відповідей неточні.
4	Знання поверхові: теорія неповна або з помилками; правильних тестів – не більше 1; короткі відповіді переважно відсутні.
3	Лише фрагменти знань: теорія майже не розкрита; тести з помилками; короткі відповіді без змісту.
2	Відповіді хаотичні, несистемні; виконано менш ніж 20% роботи.
1	Є лише поодинокі спроби відповісти (фрагменти тексту без логіки).
0	Робота не виконана або відповіді відсутні.

Модульна робота №2 складається із:

- 2 розгорнуті відповіді на питання (по 2 бала кожна);
- 5 тестових запитань (по 0,4 бала);
- практичне завдання (4 бали).

Усього: 10 балів.

Бал	Критерії оцінювання
10	Повна правильність: 2 теоретичні відповіді розгорнуті та обґрунтовані (4 бали); усі 5 тестів правильні (2 бали); практичне завдання виконане повністю й правильно (4 бали).
9	Незначні неточності: 1 неточність у розгорнутих відповідях; у тестах – не більше 1 помилки; практичне завдання виконане з невеликою похибкою.
8	Теоретичні відповіді розкриті частково; у тестах – до 2 помилок; практичне завдання виконане з окремими недоліками.
7	Одна розгорнута відповідь поверхова; у тестах – до 3 помилок; практичне завдання виконане неповністю.
6	Розгорнуті відповіді подані фрагментарно; у тестах – до 4 помилок; практичне завдання має суттєві недоліки.
5	Суттєві прогалини: лише одна розгорнута відповідь частково розкрита; у тестах – правильних не більше 2; практичне завдання виконане частково.
4	Знання поверхові: розгорнуті відповіді неповні або з помилками; правильних тестів – не більше 1; практичне завдання практично не виконане.
3	Лише фрагменти знань: розгорнуті відповіді майже не розкриті; усі тести з помилками; практичне завдання не розкриває суті.
2	Відповіді хаотичні, несистемні; практичне завдання не виконане; правильність роботи менше 20%.
1	Є лише поодинокі спроби відповісти (фрагменти тексту без логіки).
0	Робота не виконана або відповіді відсутні.

Критерії оцінювання доповіді: максимальна кількість балів – 10.

1. Актуальність теми та її відповідність навчальній дисципліні – 2б.
2. Змістовність та повнота розкриття теми – 2б.
3. Дотримання у роботі всіх норм сучасної літературної мови – 2б.
4. Правильність оформлення – 2б.
5. Використані джерела, тобто наявність достатньої кількості сучасних джерел та їх оформлення згідно з вимогами ДСТУ 8302:2015. – 2б.

Критерії оцінювання презентації:

Мета			
Усі частини презентації пов'язані з метою і предметом дослідження	Усі частини презентації містять важливі твердження за темою дослідження	Основні частини презентації містять важливі твердження за	Презентація має тему, однак багато її частин не має

		темою дослідження, але деякі фрагменти не мають відношення до теми	відношення до теми дослідження
Висновки			
Результати дослідження узагальнюються з метою формулювання важливих і значущих висновків за темою дослідження	Результати дослідження узагальнюються з метою формулювання висновків за темою дослідження	Деякі висновки є нелогічними і необґрунтованими	Висновки практично відсутні або є нелогічними
Ключові положення			
Презентація має в основі ключові положення, які повністю розкривають тему дослідження	Презентація має в основі декілька ключових положень, які не повністю розкривають тему дослідження	Презентація має в основі декілька ключових положень, однак вони перевантажені інформацією або позбавлені інформації	У презентації не визначені ключові положення
Структура			
Презентація починається слайдом, який викликає інтерес до теми дослідження, презентація надає інформацію в логічній послідовності, презентація завершується, змушуючи замислитись над ідеєю і темою дослідження	Презентація починається із вступу, надає інформацію в певному порядку і завершується викладенням важливих моментів дослідження	Презентація має вступ і висновки, однак вони не спонукають замислитись над темою дослідження. Послідовність надання інформації не сприяє повністю розкрити тему дослідження	Презентація не містить вступу і висновків. Побудова презентації не дає чіткого уявлення про тему дослідження
Грамотність та оформлення			
Робота грамотна та оформлена з урахуванням усіх вимог	Робота містить деякі помилки або недотримано всі вимоги до структури і змісту	Робота містить значну кількість помилок у тексті, порушена значна кількість вимог щодо оформлення	Робота не грамотна, оформлення не відповідає вимогам
20 балів	19-15 балів	14-10 балів	0 балів

--

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

Список рекомендованих джерел

Базова:

1. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). Київ: 2019. 310с.
2. Гриценко Т.Б., та ін. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник. Київ: 2018. 343с.
3. Менеджмент : Підручник / С.Ю. Бірюченко, К.О. Бужимська, І.В. Бурачек та ін.; під заг. ред. Т.П. Остапчук. – Житомир: Державний університет «Житомирська політехніка». – Житомир: Вид-во «Рута», 2021. 856 с.
4. Сьюта Г.М., Бирик С. П. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Харків: Фоліо, 2019. 432 с.
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. 448с.
10. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посіб. 4-те вид. Київ: Вид.-во Європейського ун-

