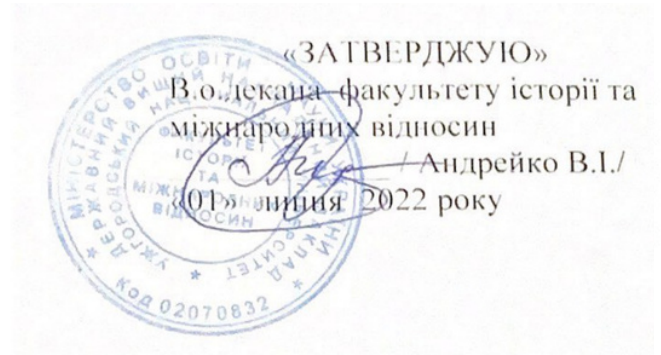


**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ІСТОРІЇ ТА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
Кафедра бізнес-адміністрування, маркетингу та менеджменту**



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

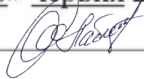
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Спеціальність	073 «Менеджмент»
Освітня програма	Освітньо-професійна програма «Менеджмент»
Статус дисципліни	вибіркова
Мова навчання	Українська

Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти галузі знань **07 Управління та адміністрування** спеціальності **073 «Менеджмент»** освітньої програми «Менеджмент».

Розробник: Зеліч В.В., доцент, к.е.н., доцент кафедри бізнес-адміністрування, маркетингу та менеджменту

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні *кафедри бізнес-адміністрування, маркетингу та менеджменту*

протокол № 12 від «30» червня 2022 р.

Завідувач кафедри  Дюгованець О.М.

Схвалено науково-методичною комісією *факультету історії та міжнародних відносин* протокол № 9 від «01» липня 2022 р.

Голова науково-методичної комісії  Мишко С.А.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 4	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120	4	5
Кількість модулів – 3	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 60	7	9
	Лекції:	
	36	10
	Практичні (семінарські):	
	24	4
Вид підсумкового контролю: модуль	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне чи письмове опитування – залік	Самостійна робота:	
	60	106

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Однією із важливих частин підготовки студентів за напрямом підготовки менеджмент є дисципліна **«Етика ділового спілкування»** яка передбачає управління підприємством в умовах зовнішнього середовища, побудову стратегії спілкування, яке постійно трансформується під впливом ринкових змін, конкуренції, не стабільної політичної та економічної ситуації в країні, та вимагає від керуючих сучасних знань у сфері ділового спілкування. Сучасні умови господарювання вимагають від бізнесу, менеджерів та маркетологів актуальних методів спілкування онлайн та офлайн середовищі, налагодження ефективних внутрішніх та зовнішніх комунікацій між організацією та її стейхолдерами.

Етика ділового спілкування є традиційною сферою побудови комунікативних стратегій, зі своїми умовами, принципами, правилами, врахування етики ведення бізнесу та соціально корпоративної відповідальності. Зараз жодна організація не може обійтись без розгалуженої системи комунікацій та ділового спілкування, тобто без комунікації організація існувати не може. В умовах сьогодення комунікації коштують дорого, а не ефективні комунікації коштують в три рази дорожче. Етика ділового спілкування вимагає від керівників різних рівнів застосовувати методи ділового спілкування, вміння користуватися сучасними інструментами діджитал спілкування, прогнозування, аналізу та вміння передбачати зміни ринкового та конкурентного середовища з метою розробки ефективних напрямів розвитку підприємства.

Мета курсу полягає в набутті студентами теоретичних знань з питань етики ділового спілкування для управління організацією, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж організації, працювати інтернет середовищі, застосовувати сучасні методи просування організації, робота з ЦА, аналізувати та досліджувати зацікавлення та ставлення до організації всіх стейхолдерів ринку, проводити аналіз комунікативної політики конкурентів, аналізувати попит і пропозицію на ринку, та будувати ефективні комунікативні стратегії.

Дисципліна, що вивчається тісно пов'язана з такими учбовими предметами як «Сучасні бізнес - комунікації», «Основи менеджменту», «Теорія організації», «Організаційна поведінка», «Маркетинг», «Менеджмент ЗЕД підприємств», «Фінанси підприємства», «Стратегічне управління», «Етика бізнесу та соціальна відповідальність», «Комунікативний менеджмент».

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

загальних:

- ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
- ЗК6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ЗК11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- ЗК12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
- ЗК13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- ЗК15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

спеціальних:

- 1. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо. (С6)
- 2. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту. (С7)
- 3. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності. (С14)
- 4. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички. (С15)

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни **«Етика ділового спілкування»** є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП):

Шифр 1.1.17 за ОП Основи менеджменту
 Шифр 1.1.18 за ОП Методи менеджменту та адміністрування
 Шифр 1.1.20 за ОП Міжнародні економічні відносини
 Шифр ОКП 1.22 за ОП Менеджмент ЗЕД підприємств
 Шифр ОКП 1.25 за ОП Теорія організації
 Шифр 1.1.29 за ОП Методи прийняття управлінських рішень
 Шифр ОКП 1.30 за ОП Менеджмент проектів
 Шифр 1.1.31 за ОП Операційний менеджмент
 Шифр ОКП 1.39 за ОП Самоменеджмент
 Шифр ВКЗ 2.1 за ОП Етика бізнесу та соціальна відповідальність/
 Сучасні бізнес-комунікації

4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Менеджмент» вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя. (P2)	ПРН 2.
3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. (P3)	ПРН 3.
11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. (P11)	ПРН 11.
12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації. (P12)	ПРН 12.
13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами. (P13)	ПРН 13.
14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації. (P14)	ПРН 14.
15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності. (P15)	ПРН 15.
16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним. (P16)	ПРН 16.
17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера. (P17)	ПРН 17.

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовуючи етичні принципи та визначені законом правила якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та наукової діяльності.	P 2.
Орієнтуватися у теорії комунікативного менеджменту, знати функції менеджменту, вміти застосувати інструменти сучасних комунікацій на практиці. Знати сучасні концепції лідерства.	P 3.

Вміти працювати в команді, співпрацювати з іншими для досягнення ефективного результату. Вміти будувати конструктивні взаємодії в колективі. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення етичної комунікації у різних сферах діяльності організації.	P 11.
Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.	P 12.
Вміти правильно спілкуватися усною та письмовою державною та іноземною мовами.	P 13.
Вміти адаптуватися особисто і членів команди до різних мінливих умов ринкової ситуації, знаходити механізми виходу із стресових та кризових ситуацій при здійсненні комунікативної політики.	P 14.
Демонструвати здатність діяти свідомо та відповідально при здійсненні управління та дотримуватися етики бізнесу і соціальної відповідальності ведення бізнесу. Дотримуватися стандартів етики ділового спілкування.	P 15.
Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним у рамках провадження наукової і творчої діяльності.	P 16.
Демонструвати здатність виконувати роботу як індивідуально та і в колективі, розвивати лідерські здібності.	P 17.

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є: складання екзамену; письмове тестування; підготовка індивідуальних наукових робіт, доповідей по відповідних питаннях; доповіді – презентації по тематичних питаннях, розв'язування практичних ситуаційних завдань тощо.

Методи навчання: лекції, практичні (семінарські) заняття, дискусія, виконання індивідуального завдання, есе, консультації, самостійна робота.

Застосування стандартних методів навчання: лекції (інформаційні, аналітичні, проблемні, із застосуванням ігрових методів), в тому числі з використанням мультимедійного забезпечення та інших ТЗН; практичні заняття; індивідуальні завдання; самостійну роботу студентів; диспути, дискусії та інші форми навчання (стандартизовані тести, аналітичні звіти та доповіді, презентації та виступи на наукових заходах).

Застосування інтерактивних методів навчання: інтерактивні стратегії навчання для заохочення мовлення: виступ, мозковий штурм, обговорення; індивідуальна участь: case-study навчання, exitslips (підсумкове письмове завдання), робота над помилками, опитування, метод «запитай в того, хто знає»; колективна участь: обмін партнерами, метод «викладач-студент», дебати, оптиміст/песиміст, експертна оцінка; діяльність в групах: ротація, перегляд і аналіз фільмів;

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: усне опитування; виступ на семінарських заняттях; підготовка тематичної доповіді, есе чи презентації.

Форма модульного контролю: письмова контрольна робота; письмове тестування з теми (модулю).

Форма підсумкового семестрового контролю: усний залік.

Поточний контроль — регулярний контроль рівня засвоєння матеріалу на лекціях, семінарських і практичних заняттях. Застосовується він з метою перевірки підготовленості студентів для виконання конкретних навчальних завдань.

Модульний контроль – процедура визначення рівня засвоєння студентом навчального матеріалу відповідної дисципліни.

Підсумковий контроль знань студентів проводиться з метою оцінювання результатів вивчення дисципліни. Здійснюється у формі опитування за визначеними темами.

Формами поточного контролю є: семінарське заняття — форма навчального заняття, на якому відбувається обговорення попередньо визначених питань, до яких студенти готують тези виступів, доповіді чи доповіді-презентації. Під час семінарського заняття передбачається проведення дискусій.

Мета дискусії — виявити відмінності в розумінні питання і у творчій суперечці дійти до спільної точки зору. Змістовна самостійна робота студента полягає у накопиченні необхідних знань з теми семінарського заняття. У робочій програмі та методичних матеріалах подано плани занять, основна та додаткова література, теми для опрацювання, контрольні питання по темах (обговорення під час семінару).

Практичне заняття — форма навчального заняття, під час якого студенти детально вивчають окремі теоретичні положення навчальної дисципліни та набувають вмінь і навичок їх практичного застосування. Практичні заняття мають різну форму. Так, вони можуть проходити у вигляді самостійного виконання студентами завдань та подальшого аналізу типових помилок разом із викладачем та за участю інших студентів. Передбачається активна групова робота студентів, які готуватимуть групові проекти за певними темами, представлятимуть їх перед студентською аудиторією для обговорення.

Оцінювання навчальних досягнень студентів здійснюється за 100-бальною шкалою; шкалою ECTS (A, B, C, D, E, F, FX) та національною шкалою (відмінно, добре, задовільно, незадовільно, зараховано, не зараховано). Тестування, опитування, дискусії, презентації, письмові есе, самоконтроль і самооцінка, модульні контрольні роботи, усний залік. Оцінка знань, умінь і практичних навичок студента з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» здійснюється відповідно до графіку (табл. 5.1.)

Таблиця 5.1.

Модуль 1, 4 курс, 7 семестр	
Поточний контроль за змістовим модулем №1	
Поточний контроль за змістовим модулем №2	
Підсумковий контроль за семестр: залік	

Студенти вивчають дисципліну «Етика ділового спілкування» протягом одного семестру, тобто один модуль, який складається з двох змістовних модулів. Після виконання змістового модуля (відвідування лекцій, практичних занять і виконання самостійної та індивідуальної роботи) здійснюється поточний контроль – модульна контрольна робота.

Таблиця 5.2.

	Модульна контрольна робота	Оцінка за роботу на практичних заняттях	Самостійна та індивідуальна робота студента	Всього
ЗМ №1	50 балів	40 балів	10 балів	100 балів
ЗМ №2	50 балів	40 балів	10 балів	100 балів
залік (4 семестр) Середня арифметична сума ЗМ №1 і ЗМ №2				100 балів

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Поточне та підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за 100 бальною системою за кожний модуль. З цих 100 балів 50%, тобто 50 балів відводиться на оцінювання модульних контролів в усній, письмовій або письмово-усній формі викладачем в аудиторії. Решта 50 балів також виставляє викладач на підставі результатів перевірки рівня засвоєння теоретичного матеріалу дисципліни (теоретичний компонент оцінки, який складається з сумарних результатів проведених викладачем опитувань студентів і контрольних робіт) та індивідуальної роботи студента (практичний компонент – доповідь, реферат, есе, складання термінологічного словника тощо). Теоретична компонента оцінюється в 40 балів, а практична – 10.

Семестрова оцінка виставляється або за результатом модульного контролю (наприклад, студент за результатом модульного контролю набрав 75 (за шкалою ECTS – «С» – за розширеною національною шкалою – «добре»), або підсумкового контролю (залік).

Студент, який у результаті поточного оцінювання, або підсумкового контролю за змістовними модулями отримав більше 60 балів і отриманий бал його влаштовує, має право не складати залік із дисципліни. У такому випадку в заліково - екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що студент(ка) хоче покращити підсумкову оцінку за модуль з дисципліни, він (вона) має складати залік.

Таблиця 5. 3.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти за модульний контроль

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума	
Модуль 1, 8 семестр							
Змістовий модуль № 1 (50 балів)					Індивідуальна робота	Модульний контроль № 1	100 балів
Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	10 балів	Теми 1-5	
5	10	10	10	5	50 балів	50 балів	100 балів
Змістовий модуль № 2 (50 балів)					Індивідуальна робота	Модульний контроль № 2	
Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	10 балів	Теми 6-10	100 балів
10	5	5	10	10	50 балів	50 балів	
Підсумковий контроль: залік 100 балів							

Поточне оцінювання за два змістовні модулі здійснюється за трьома складовими:

- контроль систематичності й активності роботи студента протягом семестру (40 балів);
- контроль самостійної та індивідуальної роботи (10 балів);
- контроль за виконанням модульного завдання (50 балів).

Оцінювання модульних завдань. Після виконання програми змістового модулю у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у письмовій, усній чи письмово-усній формі, який оцінюється у межах від 1 до 50 балів. Якщо з об'єктивних причин студент не пройшов модульний контроль у визначений термін, то він має право з дозволу деканату пройти його протягом двох тижнів після виникнення заборгованості. Викладач за індивідуальну роботу та активність студента під час занять з даної дисципліни на протязі семестру використовує 50-бальну систему оцінювання – 10 (практична компонента) і 40 балів (теоретична компонента) відповідно.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Питання до підсумкового контролю передбачають охоплення та перевірку рівня теоретичних і практичних знань студентів. Під час опитування (заліку чи екзамену) студент дає відповідь на три основні запитання, які охоплюють увесь курс навчальної дисципліни. У разі потреби викладач ставить додаткові запитання.

Підсумкове оцінювання здійснюється у формі екзамену. До них допускаються всі студенти, за виключенням тих, які не виконали елементи навчального плану. Студент, який в результаті підсумкового оцінювання отримав менше 60 балів зобов'язаний складати екзамен із дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час екзамену оцінені менш ніж 60 балів, він (вона) рахується такими, що не здали підсумковий контроль. При цьому результати поточного контролю не враховуються.

Оцінювання навчальних досягнень студентів здійснюється за шкалою, наведеною в таблиці 5.4.:

Таблиця 5.4.

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
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Оцінювання самостійної роботи – підготовки і захисту доповідей і рефератів та анотованих аналітичних оглядів наукових статей і публікацій у періодичних виданнях, а також монографіях і збірниках наукових праць.

Оцінка за будь-який вид самостійної роботи складається з трьох складових: 1) актуальна тематика обраної теми, 2) впевнений захист, 3) виконаний згідно наданих вище вимог – така робота заслуговує на 10 балів.

Оцінювання індивідуальної (самостійної) роботи здійснюється у кожному змістовному модулі. Для оцінки представляються такі види робіт, які оцінюються в 10 балів: або підготовка рефератів, доповідей тощо, або поглиблене опрацювання першоджерел і наукових статей, або виконання індивідуальних контрольних, практичних і ситуаційних завдань.

Оцінювання активності під час аудиторних занять здійснюється у межах 40 балів у кожному змістовному модулі. Якщо з об'єктивних причин студент не пройшов модульний контроль у визначений термін, то він має право з дозволу деканату пройти його протягом двох тижнів після виникнення заборгованості. Модульний контроль та залік приймаються у письмово-усній формі, для чого розробляються варіанти завдань та екзаменаційні білети.

Таблиця 5.5.

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Змістовний модуль 1		Змістовний модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні (семінарські) заняття	4×10 балів	40	4×10 балів	40

*Письмове тестування при тематичному оцінюванні				
Презентація, есе, індивідуальне завдання	1	10	1	10
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100

* можливий вид діяльності здобувача у випадку дистанційного навчання (тестові завдання на платформі Moodle)

Для визначення ступеня оволодіння навчальним матеріалом з подальшим його оцінюванням рекомендується застосовувати наступні рівні навчальних досягнень студентів, які повністю розкривають майстерність володіння теоретичними та практичними компонентами дисципліни. Дають змогу зрозуміти, чітко структурувати необхідні вміння та критерії щодо відповіді студента.

Таблиця 5.6.

Рівні навчальних досягнень	100-бальна шкала	Критерії оцінювання навчальних досягнень Студент	
		Теоретична підготовка	Практична підготовка
Відмінний	100...90	- вільно володіє навчальним матеріалом, висловлює свої думки, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших студентів, творчо виконує індивідуальні та колективні завдання; - самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань; - вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань.	- може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання й оцінити результати власної практичної діяльності; - виконує завдання, не передбачені навчальною програмою; - вільно використовує знання для розв'язання поставлених перед ним завдань.
Достатній	89....70	- вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає незначні огріхи у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці.	- за зразком самостійно виконує практичні завдання, передбачені програмою; - має стійкі навички виконання завдання.
Задовільний	69...51	- володіє навчальним матеріалом поверхово, фрагментарно, на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального матеріалу.	- має елементарні, нестійкі навички виконання завдання.
Незадовільний	50...26	- має фрагментарні знання (менше половини) при незначному загальному обсязі навчального матеріалу; - відсутні сформовані уміння та навички; під час відповіді допускаються суттєві помилки.	- планує та виконує частину завдання за допомогою викладача.
Неприйнятний	25...1	- студент не володіє навчальним матеріалом.	- виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача.

Особливості використання засобів діагностики та контролю за умов дистанційного навчання

В умовах використання формату онлайн-навчання (дистанційного навчання) із застосуванням корпоративної мережі Google Meet названі засоби, методи і форми визначаються за домовленістю зі студентським колективом і, в залежності від зручного виду взаємодії, застосовуються з допомогою існуючих функцій групових чатів та відео-конференцій.

Для ефективного засвоєння тематики є можливість демонстрації необхідних матеріалів на робочому столі комп'ютерного технічного засобу під час занять і семінарів. Зокрема, у разі потреби, під час онлайн-заняття можна надати доступ до свого екрану, щоб показати презентації або іншу тематичну інформацію на робочому столі.

Планування лекційних і семінарських занять, модульних контрольних робіт, звітування за індивідуальну та іншу передбачену програмою роботу зі студентами, а також підсумкова перевірка знань у формі іспиту здійснюється заздалегідь за допомогою прив'язки до гугл-календаря. Синхронізація запланованих заходів виконується автоматично на всіх зручних для їх проведення пристроях.

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

6.1. Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль I. Теоретичні основи управління діловим спілкуванням.

Тема 1. СПІЛКУВАННЯ ЯК ЧАСТИНА КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ. ВИДИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.

План

1. Культура ділового спілкування. Загальні уявлення. Структура спілкування. Види та рівні спілкування. Функції спілкування.
2. Ділове спілкування. Особливості організаційної поведінки. Стилi ділового спілкування. Рівні ділового спілкування.
3. Вербальне і не вербальне види спілкування. Культура слухання. Нереклексивні й рефлексивні слухання. Резюмування. Невербальне спілкування та його види.
4. Монологічні види спілкування. Діалогічні види спілкування.
5. Бесіда як форма ділового спілкування. Структура ділової бесіди. Існують п'ять основних груп питань. Створення комітетів. Телефонна розмова. Презентація. Ділова нарада. Переговори. Дискусія. Дебати.

Тема 2. КОНФЛІКТНІ ПРАВИЛА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ.

План

1. Поняття та теорії конфлікту, його функції та класифікація.
2. Види конфліктів: внутрішні особові конфлікти, міжособові конфлікти, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікт.
3. Суб'єкти конфліктних відносин.
4. Причини конфліктів.
5. При ефективному управлінні конфліктом його наслідки можуть відігравати позитивну роль.
6. Основні дисфункціональні наслідки конфліктів.
7. Два метода управління конфліктами: організаційні (адміністративні) і міжособові. Організаційні методи конфліктів. Міжособові способи поведінки в конфліктних ситуаціях.
8. Правила вирішення конфлікту. Типи конфліктних осіб.

ТЕМА 3. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ. ВИДИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.

План

1. Поняття та основи етикету. Етикет знайомства основні правила. Етикет привітання. Етикет прощання.
2. Службовий етикет і його правила. Правила поведінки службовців. Норми поведінки керівника. Якості і риси керівника.
3. Структура особистості здібного організатора (загальні якості та специфічні властивості). Етикет у взаємовідносинах з клієнтами.
4. Інтер'єр робочого приміщення. Імідж ділової людини.
5. Гуманістична етика — як напрямок у філософії. Гуманістична психологія.

Тема 4. КОМУНІКАТИВНА ПОЗИЦІЯ. СПОСОБИ ВПЛИВУ НА ОСОБИСТІСТЬ У СПІЛКУВАННІ. МАНІПУЛЮВАННЯ ТА АКТУАЛІЗАЦІЯ.

План

1. Поняття комунікативної позиції. Способи її підсилення, послаблення і захисту.
2. Способи впливу на особистість у спілкуванні.
3. Поняття маніпулювання та актуалізації.

Тема 5. ПОНЯТТЯ КОМУНІКАТИВНОЇ РІВНОВАГИ. БАР'ЄРИ У СПІЛКУВАННІ, ЧИННИКИ ЇХ ВИНИКНЕННЯ.

План

1. Поняття комунікативної рівноваги. Її види.
2. Бар'єри у діловому спілкуванні. Чинники їх виникнення.

Змістовний модуль II. Моделі, стратегії та тактики етичного ділового спілкування світу.

Тема 6. МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ. СТРАТЕГІЇ ТА ТАКТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.

План

- 8.1. Поняття про моделі спілкування.
- 8.2. Транзакційний аналіз спілкування.
- 8.3. Стратегії і тактики спілкування.
- 8.4. Стили ділового спілкування.

Тема 7. ХАРАКТЕРИСТИКА ВЕРБАЛЬНИХ І НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ СПІЛКУВАННЯ. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ. ОСОБЛИВОСТІ ЇХ ВИКОРИСТАННЯ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ.

План

1. Вербальні засоби спілкування. Правила вербального впливу на співрозмовника.
2. Мовленнєві прийоми створення атракції.
3. Значення невербальних засобів для досягнення ефективності спілкування. Їх класифікація.
4. Характеристика невербальних засобів спілкування.

Тема 8. ФОРМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.

План

1. Писемна та усна форми ділового спілкування.
2. Бесіда як основна форма ділового спілкування.
3. Інші форми ділового спілкування (промови, доповіді, лекції, виступи).
4. Ділова розмова телефоном.

Тема 9. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ НАРОДІВ СВІТУ. ПСИХОЛОГІЯ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК РІЗНОВИДУ ДІЛОВОЇ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.

План

1. Загальні вимоги до організації ділового спілкування з іноземними партнерами.
2. Особливості ділового спілкування народів цивілізованого світу.
3. Поняття про педагогічне спілкування, його особливості, функції та види.
4. Стиль педагогічного спілкування. Комунікативні бар'єри у взаємодії викладача і студентів. Малоєфективні моделі спілкування.
5. Неефективні моделі спілкування.

Тема 10. КОНФЛІКТИ У ДІЛОВІЙ І ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРАХ. МЕТОДИ ТА СТРАТЕГІЇ ЇХ РЕГУЛЮВАННЯ.

План

1. Поняття про конфлікт у психології. Види конфліктів.
2. Класифікація та особливості конфліктів у системі «студент-викладач».
3. Структура педагогічного конфлікту.
4. Динаміка розвитку педагогічного конфлікту.
5. Поведінка викладача щодо врегулювання конфліктів: основні стратегії та методи.

6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Форма навчання: денна				Форма навчання: заочна			
	Усього	у тому числі			Усього	у тому числі		
		Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота		Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота
Змістовний модуль І. Теоретичні основи управління діловим спілкуванням.								
Тема 1. Спілкування як частина культури управління. Види ділового спілкування.	12	3,6	2,4	6	12	1	1	10,6
Тема 2. Конфліктні правила вирішення конфлікту.	12	3,6	2,4	6	12	1	1	10,6
Тема 3. Діловий етикет. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.	12	3,6	2,4	6	12	1	-	10,6
Тема 4. Комунікативна позиція. Способи впливу на особистість у спілкуванні. Маніпулювання та актуалізація.	12	3,6	2,4	6	12	1	-	10,6
Тема 5. Поняття комунікативної рівноваги. Бар'єри у спілкуванні, чинники їх виникнення.	12	3,6	2,4	6	12	1	-	10,6
Разом за модуль	60	18	12	30	60	5	2	53

Змістовний модуль II. Моделі, стратегії та тактики етичного ділового спілкування світу.								
Тема 6. Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування.	12	3,6	2,4	6	12	1	1	10,6
Тема 7. Характеристика вербальних і невербальних засобів спілкування. Невербальні засоби спілкування. Особливості їх використання у діловому спілкуванні.	12	3,6	2,4	6	12	1	1	10,6
Тема 8. Форми ділового спілкування.	12	3,6	2,4	6	12	1	-	10,6
Тема 9. Ділове спілкування народів світу. Психологія педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії.	12	3,6	2,4	6	12	1	-	10,6
Тема 10. Конфлікти у діловій і професійній сферах. Методи та стратегії їх регулювання.	12	3,6	2,4	6	12	1	-	10,6
Разом за модуль	60	18	12	30	60	5	2	53
Разом за семестр	120	36	24	60	120	10	4	106

6.3. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Спілкування як частина культури управління. Види ділового спілкування.	2,4	1
2	Тема 2. Конфліктні правила вирішення конфлікту.	2,4	1
3	Тема 3. Діловий етикет. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.	2,4	-
4	Тема 4. Комунікативна позиція. Способи впливу на особистість у спілкуванні. Маніпулювання та актуалізація.	2,4	-
5	Тема 5. Поняття комунікативної рівноваги. Бар'єри у спілкуванні, чинники їх виникнення.	2,4	-
6	Тема 6. Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування.	2,4	1
7	Тема 7. Характеристика вербальних і невербальних засобів спілкування. Невербальні засоби спілкування. Особливості їх використання у діловому спілкуванні.	2,4	1
8	Тема 8. Форми ділового спілкування.	2,4	-
9	Тема 9. Ділове спілкування народів світу. Психологія педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії.	2,4	-
10	Тема 10. Конфлікти у діловій і професійній сферах. Методи та стратегії їх регулювання.	2,4	-
Разом		24	4

6.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна

1	Тема 1. Спілкування як частина культури управління. Види ділового спілкування.	6	10,6
2	Тема 2. Конфліктні правила вирішення конфлікту.	6	10,6
3	Тема 3. Діловий етикет. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.	6	10,6
4	Тема 4. Комунікативна позиція. Способи впливу на особистість у спілкуванні. Маніпулювання та актуалізація.	6	10,6
5	Тема 5. Поняття комунікативної рівноваги. Бар'єри у спілкуванні, чинники їх виникнення.	6	10,6
6	Тема 6. Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування.	6	10,6
7	Тема 7. Характеристика вербальних і невербальних засобів спілкування. Невербальні засоби спілкування. Особливості їх використання у діловому спілкуванні.	6	10,6
8	Тема 8. Форми ділового спілкування.	6	10,6
9	Тема 9. Ділове спілкування народів світу. Психологія педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії.	6	10,6
10	Тема 10. Конфлікти у діловій і професійній сферах. Методи та стратегії їх регулювання.	6	10,6
	Разом	60	106

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

1. Культура ділового спілкування. Загальні уявлення.
2. Структура спілкування. Види та рівні спілкування.
3. Функції спілкування.
4. Ділове спілкування. Особливості організаційної поведінки.
5. Стили ділового спілкування. Рівні ділового спілкування.
6. Вербальне і не вербальне види спілкування.
7. Спілкування як частина культури управління.
8. Види ділового спілкування.
9. Конфліктні правила вирішення конфлікту.
10. Культура слухання. Нереклексивні й рефлексивні слухання. Резюмування.
11. Невербальне спілкування та його види.
12. Монологічні види спілкування.
13. Діалогічні види спілкування.
14. Бесіда як форма ділового спілкування. Структура ділової бесіди.
15. Існують п'ять основних груп питань.
16. Створення комітетів.
17. Діловий етикет.
18. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.
19. Телефонна розмова.
20. Поняття комунікативної рівноваги.
21. Бар'єри у спілкуванні, чинники їх виникнення.
22. Моделі спілкування.
23. Стратегії та тактики ділового спілкування.
24. Презентація.
25. Ділова нарада.
26. Переговори.
27. Комунікативна позиція.
28. Способи впливу на особистість у спілкуванні.

29. Маніпулювання та актуалізація.
30. Дискусія.
31. Дебати.
32. Поняття та теорії конфлікту, його функції та класифікація.
33. Види конфліктів: внутрішні особові конфлікти, міжособові конфлікти, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікт.
34. Суб'єкти конфліктних відносин.
35. Причини конфліктів.
36. При ефективному управлінні конфліктом його наслідки можуть відігравати позитивну роль.
37. Основні дисфункціональні наслідки конфліктів
38. Два метода управління конфліктами: організаційні (адміністративні) і міжособові.
39. Організаційні методи конфліктів.
40. Міжособові способи поведінки в конфліктних ситуаціях.
41. Правила вирішення конфлікту. Типи конфліктних осіб.
42. Поняття та основи етикету.
43. Етикет знайомства основні правила.
44. Етикет привітання.
45. Форми ділового спілкування.
46. Ділове спілкування народів світу.
47. Етикет прощання.
48. Службовий етикет і його правила. Правила поведінки службовців.
49. Норми поведінки керівника. Якості і риси керівника.
50. Структура особистості здібного організатора (загальні якості та специфічні властивості).
51. Етикет у взаємовідносинах з клієнтами.
52. Інтер'єр робочого приміщення.
53. Імідж ділової людини.
54. Характеристика вербальних і невербальних засобів спілкування.
55. Невербальні засоби спілкування.
56. Особливості їх використання у діловому спілкуванні.
57. Гуманістична етика — як напрямок у філософії.
58. Гуманістична психологія.
59. Поняття комунікативної позиції. Способи її підсилення, послаблення і захисту.
60. Способи впливу на особистість у спілкуванні.
61. Поняття маніпулювання та актуалізації.
62. Поняття комунікативної рівноваги. Її види.
63. Бар'єри у діловому спілкуванні. Чинники їх виникнення.
64. Поняття про моделі спілкування.
65. Транзакційний аналіз спілкування.
66. Стратегії і тактики спілкування.
67. Стилi ділового спілкування.
68. Вербальні засоби спілкування. Правила вербального впливу на співрозмовника.
69. Мовленнєві прийоми створення атракції.
70. Значення невербальних засобів для досягнення ефективності спілкування. Їх класифікація.
71. Характеристика невербальних засобів спілкування.
72. Писемна та усна форми ділового спілкування.
73. Бесіда як основна форма ділового спілкування.
74. Інші форми ділового спілкування (промови, доповіді, лекції, виступи).
75. Ділова розмова телефоном.
76. Загальні вимоги до організації ділового спілкування з іноземними партнерами.
77. Особливості ділового спілкування народів цивілізованого світу.
78. Поняття про педагогічне спілкування, його особливості, функції та види.
79. Стиль педагогічного спілкування. Комунікативні бар'єри у взаємодії викладача і студентів.
80. Малоефективні моделі спілкування.

81. Неefективні моделі спілкування.
82. Конфлікти у діловій і професійній сферах.
83. Методи та стратегії їх регулювання.
84. Психологія педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії.
85. Поняття про конфлікт у психології. Види конфліктів.
86. Класифікація та особливості конфліктів у системі «студент-викладач».
87. Структура педагогічного конфлікту.
88. Динаміка розвитку педагогічного конфлікту.
89. Поведінка викладача щодо врегулювання конфліктів: основні стратегії та методи.

7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

- Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»;
- Електронний конспект лекцій з дисципліни «Етика ділового спілкування»;
- Електронні презентаційні матеріали по темах дисципліни «Етика ділового спілкування»;
- Індивідуальні теми для самостійного виконання (електронний варіант);
- Методичні рекомендації з курсу «Етика ділового спілкування» для студентів галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» освітньої програми «Менеджмент» Ужгород: ДВНЗ «УжНУ».
- Програмне забезпечення: інформаційні технології та засоби електронного навчання: Microsoft Office; система електронного навчання Moodle; внутрішня корпоративна електронна пошта УжНУ.
- Інформаційне та навчально-методичне забезпечення: наукова бібліотека та читальні зали УжНУ; віртуальне навчальне середовище Moodle; Googl Meet.
- Навчальні і робочі навчальні плани.
- Графіки навчального процесу.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано - Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.
2. Шавкун І.Г. Етика організаційних комунікацій.// Збірник наукових праць за матеріалами науково-практичної конференції «Наукові дослідження і їх практичне застосування. Сучасний стан і шляхи розвитку 2010». Том 17 Філософія і філологія. – Одеса, 2010. – С. 17 - 18.
3. Гринчук Ю.С., Хахула Л.П., Коваль Н.В., Хахула Б.В., Биба В.А. Комунікативний менеджмент. Методичні рекомендації для студентів усіх форм навчання освітнього рівня (ОР) «Бакалавр» за спеціальностями 073 «Менеджмент», 281 «Публічне управління та адміністрування». / Гринчук Ю.С., Хахула Л.П., Коваль Н.В., Хахула Б.В., Биба В.А. – Біла Церква, 2019. – 73 с.
4. Етика ділових відносин: навчальний посібник / [Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. та ін.] - Вінниця: ВНТУ, 2011 – 310 с.
5. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій [Текст]: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів / Г. В. Осовська. - К. : Кондор, 2003. - 218 с.

6. Какуріна І.І. «Етика ділового спілкування»: конспект лекцій для студентів І курсу всіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Укл. І.І. Какуріна. Дніпропетровськ: ДВНЗ УДХТУ, 2015. – 96 с.

7. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В., Психологія ділового спілкування: навч. посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. – К.: НАУ, 2016. – 248 с.

8. Зеліч В.В., Євтухова С.М., Гречаник О.Є. «Аналіз показників комунікативного менеджменту підприємства при здійсненні маркетингового аудиту». Журнал з державного управління, права та економіки «Наукові перспективи». – 2021. – Випуск № 9 (15) 2021. с. 286-297. spectives.pp.ua/index.php/np/article/view/485/488

9. Зарічна О.В., Зеліч В.В. «Етика бізнесу в умовах євроінтеграції» науковий вісник Ужгородського національного університету. Випуск № 44 (спецвипуск), 2022 р.

10. Зеліч В.В. Комунікативний аудит як чинник вибору стратегії комунікації в комунікативному менеджменті підприємства. Актуальні проблеми обліково-аналітичного процесу в управлінні підприємницької діяльності: матеріали VI міжнародної науково-практичної інтернет конференції (м. Мукачєво, 22 листопада 2018 р.). – м. Мукачєво, 2018. – 270 с. 143 -148 с.

Додаткова література

1. Бирик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. -Х.: Фолио, 2005. -491 с.

2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: Навчальний посібник. – К., 2002.

3. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.

4. Матвійчук Н.М. Програма навчальної дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті» підготовки бакалавра галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», за освітньо-професійною програмою «Менеджмент». - Луцьк – 2020. – 10.с.

5. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій [Текст]: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів / Г. В. Осовська. - К. : Кондор, 2003. - 218 с.

6. Сагач Г.М. Мистецтво ділової комунікації: [Навч. посібник для студентів екон. спец.] /Київ. ін-т банкірів банку «Україна». — К.: [ПФ «Віста»], 1995. — 177 с.

7. Я. Е. Андрющенко Етика ділового спілкування методичні рекомендації для практичних занять та самостійного вивчення дисципліни для здобувачів вищої освіти ступеня «Молодший бакалавр» спеціальності 073 «Менеджмент». – Миколаїв. – 2021 р. – 69 с.

8. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.

9. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини. - Вип. 23 – Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. – С. 115 -118. http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf

10. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009005.pdf>

11. Шавкун І.Г. Філософія менеджменту. Монографія. - Запоріжжя: «ТандемАртСтудія», 2007. – 261 с.

12. Шавкун І.Г. Бізнес-комунікація як тип соціального зв'язку. // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми управління економічним потенціалом регіонів» Запоріжжя: ЗНУ, 2010. – С. 274-276.

13. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.

14. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2004. – 284с.

15. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009006.pdf>

16. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с. http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf