

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**"ЗАТВЕРДЖУЮ"**

Заступник керівника

(проректор з науково-педагогічної роботи)

---

**ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

**робоча програма навчальної дисципліни**

Галузь знань **02 Культура і мистецтво**  
Спеціальність **028 «Менеджмент соціокультурної діяльності»**  
Освітній рівень **другий (магістерський)**  
Освітня програма **«Подієвий менеджмент»**

Вид дисципліни

Мова викладання, навчання та оцінювання

**базова**

**українська**

Завідувач кафедри  
менеджменту та бізнесу

Т. І. Лепейко

**Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2018**

ЗАТВЕРДЖЕНО  
на засіданні кафедри менеджменту та бізнесу  
Протокол № 1 від 27.08.2018 р.

Розробник(-и):  
Немашкало К. Р., к.е.н. доц. кафедри менеджменту та бізнесу  
Афанасьєва О. М. ст. викладач кафедри менеджменту та бізнесу

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## 1. Вступ

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є проблеми культури ділового спілкування у соціокультурній сфері.

Програма навчальної дисципліни складається зі змістовного модуля:

1. Етика ділового спілкування та її особливості у соціокультурній діяльності

Основними завданнями вивчення дисципліни “Етика ділового спілкування” є:

придбання знань про психологічні та етичних особистісних якостях учасників ділового спілкування;

придбання знань про моральні вимоги до взаємин ділових людей (бізнесменів, підприємців, керівників і керованих);

придбання знань про сучасні технологічні вимоги до основних форм ділового спілкування - бесід і переговорів, службових нарад, ділове листування;

придбання знань про моральних принципи, норми і правила етикету.

Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі освітнього ступеня магістра набувають таких компетентностей:

здатність розрізняти поняття формального та неформального спілкування та каналів розпізнавання людей

здатність володіти основними методами мовної культури ділової розмови

здатність здійснювати вибір методичного інструментарію для підготовки виступу та його проведення

здатність здійснювати вибір коректних невербальні засобів спілкування

здатність вміння визначати важливість тих чи інших складових іміджу.

### Мета навчальної дисципліни:

Метою викладання навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є засвоєння у слухачів мовної культури та мовного етикету, техніки ділового спілкування, невербальних засобів спілкування та іміджу ділової людини.

Курс	1	
Семестр	2	
Кількість кредитів ECTS	4	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	16
	семінарські, практичні	24
Самостійна робота		80
Форма підсумкового контролю	залік	

### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Ораторське мистецтво та спічрайтинг	

### 2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Здатність спілкуватися з представниками різних професійних груп та у міжнародному контексті	Демонструвати вміння взаємодіяти з людьми та впливати на їх поведінку;
Здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо	Здатність критичного усвідомлення специфічності та взаємозв'язку між культурними, соціальними та економічними процесами;

Вміння створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;	Організовувати та здійснювати комунікації з представниками різних професійних груп
Навички формування та демонстрації лідерських якостей	Аргументувати власну точку зору в дискусії на основі етичних міркувань,

### 3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Етика ділового спілкування та її особливості у соціокультурній діяльності

#### Тема 1. Етика ділового спілкування та її особливості

Що таке етика ділового спілкування. У чому відмінність формального і неформального стилів спілкування. Назвіть зв'язок між етикою і мораллю .

Назвіть вислови китайського філософа Конфуція , що стосується етичних норм спілкування. Назвіть вчених- філософів в західноєвропейській культурі , які приділяли увагу етиці ділового спілкування. Назвіть три філософських принципу прийняття етичних рішень . Назвіть загальні етичні принципи в трьох моделях ділового спілкування.

Дайте визначення подвійної моралі . Що включає в себе поняття "діловий етикет" . Назвіть формулу успішності Дейла Карнегі .Що таке професійний етичний кодекс. Назвіть сім принципів етичного кодексу підприємців , вироблених в 1912 році та основні принципи службової етики . По яких каналах здійснюється наше розпізнавання .

#### Тема 2. Вербальні засоби спілкування

Визначення правильна мова, ділова бесіда, мова, 3 типи мовлення . Мовні трафарети, для чого вони потрібні, основні вимоги до ділової розмови, помилки в мові ділової людини, основні якості професійно поставленого голосу .

Визначення риторика, суть ораторського мистецтва, лексичні засоби виразності мовлення, синтаксичні засоби мови, 11 обов'язків оратора по Марк Туллій Цицерон ,15 правил ораторського мистецтва, 6 правил Дейла Карнегі , за допомогою яких можна розташувати до себе людей. Що належить до композиційним прийомам мови ?

Визначення мовний етикет, форма мовного етикету - вітання, форма мовного етикету - звернення, форма мовного етикету - знайомства, форма мовного етикету – запрошення, форма мовного етикету - компліменту. , форма мовного етикету – поздоровлення, форму мовного етикету - прощання , алгоритм загальногромадянського етикету,

Алгоритм демократичного етикету, проксеміческіє відстані в діловому світі, помилки, найбільш часто допускаються при офіційному поданні, визначення Строуксів, для чого потрібні Строукси, правила компліменту, правила поведження в діловому світі в різних країнах.

#### Тема 3. Невербальні засоби спілкування

4 групи жестів, які використовуються в діловому світі, невербальні засоби спілкування. Засновники невербальних засобів спілкування.

Жести-адаптори, жести-регулятори, жести-ілюстратори, жести-символи, 7 мімічних виразів, які відповідають 7 внутрішнім станам людини, національні особливості жестів-символів ,засоби , за допомогою яких можна підвищити діловий статус людини,

види рукостискань, жести і міміку, що говорять про брехню, жести незгоди і несхвалення, згоди і схвалення, невербальні засоби, що «говорять» про статус людини, національні особливості невербальної поведінки.

#### **Тема 4. Переговори та їх особливості**

Основні етапи проведення переговорів. Пророботка переговорного процесу. Місце та порядок проведення переговорів. Техніка та тактика ведення переговорів. Особливості стратегії переговорів. Особливості ведення переговорів у несприятливих умовах. Тривалість переговорів.

#### **Тема 5. Роль іміджу у соціокультурній сфері**

Визначення поняття «імідж», 2 золотих правила іміджу, критерії вибору моделі поведінки, 10 умов зворотного зв'язку в діловому світі, що пред'являються до тактики спілкування, 10 принципів, складових основу мудрого ставлення до життя, 15 законів побудови ділового іміджу, 20 якостей лідерів майбутнього, принципи управління іміджем, патерн поведінки, 25 законів управління людьми, про діловому одязі чоловіки, діловий одяг жінки, перше враження, 2 моделі поведінки.

### **4. Порядок оцінювання результатів навчання**

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Поточний контроль здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських, лабораторних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту отримати залік, – 60 балів).

Оцінювання знань студента під час семінарських, практичних занять та виконання завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки; вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання; застосування аналітичних підходів; якість і чіткість викладення міркувань; логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми; самостійність виконання роботи; грамотність подачі матеріалу; використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ; оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

**Підсумковий контроль** знань та компетентностей студентів з навчальної

дисципліни здійснюється на підставі проведення заліку, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Результат заліку оцінюється в балах і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 100 та мінімально можлива кількість балів, – 60.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

### Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля		Лекційні заняття	Практичні заняття	Завдання за темами	Перевірка есе	Презентація	Письмова контрольна робота	Усього
Змістовий модуль 1.	Тема 1	1 тиждень	1					1
	Тема 1	2 тиждень		1		6		7
	Тема 1	3 тиждень	1	1				2
	Тема 1	4 тиждень		1		6		7
	Тема 2	5 тиждень	1	1			5	7
	Тема 2	6 тиждень		1	6			7
	Тема 2	7 тиждень	1	1		6		8
	Тема 2	8 тиждень		1		4		5
	Тема 3	9 тиждень	1	4			5	10
	Тема 3	10 тиждень		1	4			5
	Тема 4	11 тиждень	1	1		4	5	11
	Тема 4	12 тиждень		2				2
	Тема 5	13 тиждень	1	4		5		10
	Тема 5	14 тиждень				8	10	6
<b>Усього</b>		7	19	10	33	6	25	100

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	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	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

### 5. Рекомендована література

#### Основна

1. Седова Л.Н. Этика делового общения: Учебное пособие Ч.1. - Харьков: Изд. ХГЭУ, 2001. -384 с.
2. Седова Л.Н. Могущество имиджа: Учебное пособие Ч.2. - Харьков: Изд. ХГЭУ, 2005. -400 с.
3. Седова Л.Н. Этика личности, этика характера: Учебное пособие. - Харьков: Изд. ХНЭУ, 2004. -252 с.
4. Этика бизнеса : учебное пособие / Седова Л.Н., Лепейко Т. И., Авраменко Е. В., Сорокина А. С. – Х. : ХНЭУ им. С. Кузнеця, 2015 – 455 с.
5. Этика бизнеса : учебное пособие / Седова Л.Н., Малюкына А. А. – Х. : ХНЭУ им. С. Кузнеця, 2014 – 490 с.
6. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке к семинарским и практическим занятиям по учебной дисциплине «Этика бизнеса» для студентов подготовки 6.030601 «Менеджмент» / Сост. Л.Н. Седова – Харьков: ХНЭУ, 2013. – 55 с.

#### Додаткова

7. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. — 359 с.
8. Персональный брендинг / Ф. Котлер, И. Рейн, М. Хэмлин и др. – М.: Издательский дом Гребенникова, 2008. – 400 с.
9. Трейси Б. 21 способ сделать карьеру / Пер. с англ. Е.А. Самсонова. – Мн: Попурри, 2002. – 112 с.
10. Ястремська, О. М. Бренд-менеджмент / О. М. Ястремська; Харківський національний економічний університет. – Х. : ХНЕУ, 2010. – 163 с

#### Інформаційні ресурси в Інтернеті

11. Сайт персональний навчальний систем – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5145>
12. Електронний каталог Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Режим доступу: [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua).
13. Електронний каталог Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка. – Режим доступу: <http://korolenko.kharkov.com>.