

Національний університет водного господарства та  
природокористування  
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова науково-методичної  
ради НУВГП  
*е-підпис* Валерій СОРОКА  
22.09.2022

06-08-262S

<b>СИЛАБУС</b> навчальної дисципліни		<b>SYLLABUS</b>	
Етика ділового спілкування		Ethics of business communication	
Шифр за ОП	<b>OK</b> <b>BK 1.2</b>	Code in Educational Program	
Освітній рівень: бакалавр (перший)		Educational level: Bachelor's (first)	
Галузь знань: <b>Управління і адміністрування</b>	<b>07</b>	Field of knowledge: <b>Management and administration</b>	
Спеціальність: <b>Менеджмент</b>	<b>073</b>	Field of study: <b>Management</b>	
Освітня програма: <b>Менеджмент</b>		Educational Program: <b>Менеджмент</b>	

Рівне – 2022

Силабус навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Менеджмент» спеціальності 073 «Менеджмент». Рівне. НУВГП. 2022. 13 стор.

ОПП на сайті університету: <http://ep3.nuwm.edu.ua/21341/>

Розробник силабусу: Фроленкова Н.А., к.е.н., доцент,  
доцент кафедри менеджменту

Силабус схвалений на засіданні кафедри менеджменту  
Протокол № 1 від "01" 09 2022 року

Завідувач кафедри: *е-підпис* Кожушко Л.Ф., д.т.н., професор.


Керівник освітньої програми: *е-підпис е-підпис* Щербакова А.С., к.е.н.,  
доцент

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІЕМ  
Протокол № 1 від "19" 09 2022 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІЕМ: *е-підпис* Н. Е.  
Ковшун, д.е.н., професор

СЗ №-4208 в ЕДО.

© Фроленкова Н.А.  
© НУВГП, 2022

<b>ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ</b>	
Ступінь вищої освіти	бакалавр
Освітня програма	Менеджмент
Спеціальність	073 «Менеджмент»
Рік навчання, семестр	2-й рік навчання, 4-й семестр
Кількість кредитів	5
Лекції:	Денна – 22 год., заочна – 2 год.
Практичні заняття:	Денна – 20 год., заочна – 10 год.
Самостійна робота:	Денна – 108 год., заочна – 138 год.
Курсова робота:	ні
Форма навчання	Денна, заочна
Форма підсумкового контролю	залік
Мова викладання	українська
<b>ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА</b>	
	Фроленкова Надія Анатоліївна, к.е.н, доцент, доцент кафедри менеджменту
Вікіситет	<a href="https://cutt.ly/mhdjtZg">https://cutt.ly/mhdjtZg</a>
ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-5248-6394">0000-0002-5248-6394</a>
Як комунікувати	<a href="mailto:n.a.frolenkova@nuwm.edu.ua">n.a.frolenkova@nuwm.edu.ua</a>
<b>ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ</b>	
Анотація навчальної дисципліни, в т.ч. мета та цілі	<p>Метою вивчення дисципліни є сформувати поняття про етику ділового спілкування, що забезпечить належне спілкування у майбутній професійній діяльності менеджерів.</p> <p>Основними завданнями навчальної дисципліни є</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сформувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами;</li> <li>• розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету;</li> <li>• навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу;</li> <li>• визначити шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного здобувача вищої освіти.</li> </ul> <p>Методи навчання: лекції у формі діалогу, проблемні лекції, дослідницький метод, навчальна дискусія, аналіз конкретних ситуацій (case study), індивідуальні завдання для вирішення практичних вправ та задач, тестові завдання, проєктне навчання .</p> <p>Технології навчання: навчальні посібники, монографії,</p>

	наукові статті, мультимедійні презентації, лекції, друкований роздатковий матеріал, інструкції, вебінари, онлайн курси.																											
Компетентності	ЗК 4. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях. ЗК 9. Здатність вчитись і оволодівати сучасними знаннями. ФК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління. ФК. 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).																											
Програмні результати навчання	РН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. РН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. РН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним та самокритичним.																											
Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)	1. Емоційний інтелект. 2. Самопрезентація та навички публічних виступів. 3. Ефективна комунікація. 4. Управління часом. 5. Відповідальність.																											
Структура навчальної дисципліни	Зазначено нижче в таблиці																											
Методи оцінювання та структура оцінки	<p>Система оцінювання знань студентів проводиться відповідно до Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті водного господарства та природокористування <a href="http://ep3.nuwm.edu.ua/4088/">http://ep3.nuwm.edu.ua/4088/</a></p> <p>Для оцінювання знань студентів передбачається проведення поточного та підсумкового контролю знань за ЄКТС.</p> <p>Розподіл обов'язкових балів, що присвоюються студентам</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">Поточне тестування та самостійна робота</th> <th>Сума</th> </tr> <tr> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> <th>T5</th> <th>T6</th> <th>T7</th> <th>T8</th> <th>100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>12</td> <td>11</td> <td>11</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>15</td> <td>15</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>T1, T2..... T8 – теми змістових модулів</p> <p>За вчасне та якісне виконання завдань поточної діяльності та підсумкових контролів здобувач отримує обов'язкові бали:</p> <p>- до 40 балів – модульний контроль, який складається з двох модулів (МК 1 – 20 балів, МК 2 – 20 балів).</p> <p>Дисципліна закінчується екзаменом, тому результати складання модульних контролів зараховуються як підсумковий контроль. Перескладати модульний контроль не дозволяється. Якщо здобувач із можливих 60 балів поточної складової оцінювання та 40 балів модульної або підсумкової складової оцінювання впродовж семестру набрав певну кількість балів (не менше 60) і такий</p>	Поточне тестування та самостійна робота								Сума	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	100	10	12	11	11	15	11	15	15	
Поточне тестування та самостійна робота								Сума																				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	100																				
10	12	11	11	15	11	15	15																					

	<p>результат його задоволення, то набрана сума балів і є підсумковим результатом успішного складання екзамену. Якщо здобувача не задовольняє набрана кількість балів, то він повинен скласти підсумковий контроль під час екзаменаційної сесії (у межах 40 балів), при цьому усі набрані впродовж семестру бали модульних контролів анулюються, тобто результати складання підсумкового контролю знань додаватимуться до раніше набраних балів поточної складової оцінювання (у межах 60). Здобувач вищої освіти має право взагалі не складати модульні контрольні тести впродовж семестру, а відразу планувати складати підсумковий контроль під час екзаменаційної сесії.</p> <p>Студенти мають можливість отримати додаткові бали (бонуси) за участь у конференціях, конкурсах, проєктах – до 10 балів.</p> <p>Усі модульні контролю проходять у формі тестування на навчальній платформі Moodle. Для забезпечення права на об'єктивне оцінювання студентам надається право подавати в письмовій формі апеляційну скаргу про незгоду з отриманими балами.</p> <p>Положення про семестровий поточний та підсумковий контроль навчальних досягнень здобувачів вищої освіти <a href="https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdi/навч-наук-тсентр-незалежного-отсінювання-знан/дOCUMENTI">https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdi/навч-наук-тсентр-незалежного-отсінювання-знан/дOCUMENTI</a></p>
<p>Місце навчальної дисципліни в освітній траєкторії здобувача вищої освіти</p>	<p>Дисципліна «Водний менеджмент» є складовою вибіркової частини навчального плану. Дана дисципліна формує професійні компетентності здобувачів вищої освіти, які навчаються на спеціальності «Менеджмент». Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить студенту сформувати індивідуальну освітню траєкторію в напрямку менеджменту у сфері природокористування.</p>
<p>Поєднання навчання та досліджень</p>	<p>Створюються умови для поєднання навчальної та позанавчальної діяльності шляхом залучення студентів до наукового гуртка «Практичні інструменти сучасного менеджменту», участі у студентських проєктах.</p> <p>Студенти мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування тез і наукових статей з тематики курсу.</p>
<p>Інформаційні ресурси</p>	<p style="text-align: center;"><b>Основна література</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). К. 2019.</li> <li>2. Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., Зdirко Н.Г. Професійна етика: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2019. 252 с.</li> <li>3. Гриценко Т.Б., та ін. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник. К. 2019.</li> <li>4. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник /[О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова]. - Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.</li> </ol>

5. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х.: Бурун Книга. 2004. 143 с.
6. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с.
7. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник / В. Малахов. – К.: Либідь. 2006. 400 с.
8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посібник / Ю.І. Палеха. К.: Коңдор. 2006. 247 с.
9. Радченко С. Г. Етика бізнесу: навч. посіб. Київ: КНТУ. 2014. 395 с.
10. Сюта Г.М., Бибик С. П. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. К. 2019.
11. Харченко С.Я., Краснова Н.П., Юрків Я.І. Етика ділового спілкування: навч. метод. посіб. для студ. ВНЗ. Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. Луганськ.: Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка». 2012. 507 с.
12. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – 3-тє вид., стер. К.: Вікар. 2003. 223 с.

#### **Додаткова література**

13. Зубков М. М. Норми та культура української мови за оновленим правописом. Ділове мовлення. 2-ге вид., доп. і змін. / Микола Зубков. К.: Арій. 2019. 608 с.
14. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. К.: «Ексоб». 2002. 200 с.
15. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. Вінниця: Нова книга. 2002. 223 с.
16. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. К.: Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
17. Діловий етикет /І. Афанасьєв (авт.-уклад.) К.: Альтерпрес, 2003. 368 с.
18. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво ): Практ. посіб. / О. З. Дюмін, А. О. Ніколаєва. Х.: Видавництво ХТУРЕ. 2001. 146 с.
19. Прищак М. Д. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин: навч. посібник. Вінниця: ВНТУ. 2016. 151 с.
20. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування /Я. Радевич-Винницький. Львів: В-во “СПОЛОМ”. 2001. 223 с.

#### **ПРАВИЛА ТА ВИМОГИ (ПОЛІТИКА)**

Дедлайни та перескладання

Завдання навчальної дисципліни повинні бути виконані продовж 14 днів від дня проведення лекційного чи

	<p>практичного заняття. У разі відсутності на занятті через хворобу або мобільність, студент зобов'язаний самостійно виконати завдання відповідно до методичних рекомендацій, розміщених на навчальній платформі Moodle.</p> <p>Допускається у порядку, встановленому НУВГП, вільне відвідування студентами навчальних занять відповідно до Порядку про вільне відвідування студентами навчальних занять в НУВГП <a href="http://ep3.nuwm.edu.ua/6226/">http://ep3.nuwm.edu.ua/6226/</a></p> <p>Інформація щодо перездачі модулів розміщена в розділі Оголошення на навчальній платформі НУВГП <a href="https://exam.nuwm.edu.ua/">https://exam.nuwm.edu.ua/</a></p> <p>Порядок ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП <a href="http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/1/4273.pdf">http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/1/4273.pdf</a></p>
<p>Правила академічної доброчесності</p>	<p>Студенти повинні дотримуватися принципів та правил академічної доброчесності, сумлінно та самостійно (крім випадків, що санкціоновано передбачають групову роботу) виконувати навчальні та дослідницькі завдання, посилаючись на джерела, з яких береться інформація.</p> <p>Якщо у виконаному практичному завданні виявлено запозичення з інших джерел без належного посилання, оцінювання такого завдання знижується у відповідності до виявлених порушень.</p> <p>У випадку виявлення списування під час проведення поточного та підсумкового контролю, результати оцінювання такого студента скасовуються.</p> <p>Неприйнятним є порушення норм моралі, зокрема негідне поведіння у громадських місцях, на території університету, вживання ненормативної лексики; завдання шкоди матеріально-технічній базі університету.</p> <p>Положення про виявлення та запобігання академічного плагіату в Національному університеті водного господарства та природокористування <a href="https://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj">https://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj</a></p> <p>Кодекс честі студента <a href="https://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj">https://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj</a></p> <p>Академічна доброчесність. Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти <a href="https://naqa.gov.ua/%d0%b0%d0%ba%d0%b0%d0%b4%d0%b5%d0%bc%d1%96%d1%87%d0%bd%d0%b0-%d0%b4%d0%be%d0%b1%d1%80%d0%be%d1%87%d0%b5%d1%81%d0%bd%d1%96%d1%81%d1%82%d1%8c/">https://naqa.gov.ua/%d0%b0%d0%ba%d0%b0%d0%b4%d0%b5%d0%bc%d1%96%d1%87%d0%bd%d0%b0-%d0%b4%d0%be%d0%b1%d1%80%d0%be%d1%87%d0%b5%d1%81%d0%bd%d1%96%d1%81%d1%82%d1%8c/</a></p> <p>Якість освіти. НУВГП <a href="https://nuwm.edu.ua/sp">https://nuwm.edu.ua/sp</a></p>
<p>Вимоги до відвідування</p>	<p>Пропущенні заняття з навчальної дисципліни відпрацьовуються шляхом самостійного виконання завдань відповідно до методичних рекомендацій. Завдання розміщені на навчальній платформі Moodle. Студент може звернутись безпосередньо до викладача з приводу отримання індивідуальних завдань або з використанням зазначених засобів комунікації.</p> <p>Мобільні телефони та ноутбуки можуть вільно</p>

	використовуватись студентами на заняттях для виконання практичних та ситуаційних завдань, роботи із статистичними даними.
Неформальна та інформальна освіта	В межах вивчення дисципліни наявна можливість визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті. Положення про неформальну та інформальну освіту в НУВГП <a href="https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/centr-neformalnoji-osviti/dokumenti">https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/centr-neformalnoji-osviti/dokumenti</a>
<b>ДОДАТКОВО</b>	
Правила отримання зворотної інформації про дисципліну	Для отримання зворотного зв'язку використовується анкетування здобувачів освіти з метою оцінювання якості навчання та викладання, анкетування випускників. З результатами анкетування можна ознайомитись на сайті НУВГП в розділі Моніторинг якості <a href="https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/vyo/proekti-dokumentiv">https://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/vyo/proekti-dokumentiv</a>
Оновлення	Оновлення навчальної дисципліни здійснюватиметься щорічно за результатами опитування студентів, з ініціативи гаранта освітньої програми, випускників, роботодавців.
Навчання осіб з інвалідністю	Навчання осіб з інвалідністю здійснюється із застосуванням особистісно-орієнтованих методів навчання та з урахуванням індивідуальних особливостей навчально-пізнавальної їх діяльності таких осіб відповідно до затверджених документів, протоколів та рішень <a href="https://nuwm.edu.ua/sp/dlja-osib-z-invalidnistju">https://nuwm.edu.ua/sp/dlja-osib-z-invalidnistju</a>
Інтернаціоналізація	Business Ethics. URL: <a href="https://www.investopedia.com/terms/b/business-ethics.asp">https://www.investopedia.com/terms/b/business-ethics.asp</a> Business Ethics. URL: <a href="https://plato.stanford.edu/entries/ethics-business/">https://plato.stanford.edu/entries/ethics-business/</a> Institute of Business Ethics_ URL: <a href="https://www.ibe.org.uk/knowledge-hub/what-is-business-ethics.html">https://www.ibe.org.uk/knowledge-hub/what-is-business-ethics.html</a>

### СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Лекції: денна - 22 год.; заочна – 2 год.	Практичні: денна - 20 год.; заочна – 10 год.	Самостійна робота: денна - 108 год.; заочна – 138 год.
<b>РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ – РН8</b> <b>Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.</b>		
Види навчальної роботи студента (що студенти повинні виконати)	Визначити особистісні характеристики: ціннісні орієнтації, інтереси, гуманне спрямування особистості для вибору адекватних методів впливу. Діагностувати особистісну готовність до професійної діяльності. Схарактеризувати соціально-психологічні та психолого-етичні характеристики менеджерів. Здійснювати аналіз сутності і найважливіших особливостей соціально-психологічного феномену іміджу ділової людини	
Методи та	Міждисциплінарне навчання, проблемна лекція, тестові	



технології навчання	завдання, міні-лекція, демонстрація, робота в команді, лекція у формі діалогу, обговорення.
Засоби навчання	Навчальні посібники, підручники, наукові статті, мультимедійне обладнання, друкований роздатковий матеріал, монографії, дидактичні матеріали, графічні засоби, моделі, таблиці, ілюстративні матеріали, відео-записи, презентації.
<b>РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ – РН11</b> <b>Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.</b>	
Види навчальної роботи студента (що студенти повинні виконати)	Знати основні категорії етики як науки про мораль. Виявляти специфіку професійної етики та її особливості. Визначати основні причини етичної регламентації менеджменту. Розуміти спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера. Виявляти зв'язки між сутністю, видами та формами ділового спілкування; з'ясувати роль ділової бесіди, правила підготовки та проведення ділової бесіди, нарад, дистанційного ділового спілкування. Знати особливості та специфіку домовленостей про ділову зустріч, етапи підготовки до проведення переговорів; обґрунтування особливостей організації зустрічі делегації та протокольні вимоги до учасників церемоній. Володіти навиками індивідуальної бесіди з діловим партнером, ділової телефонної розмови, small talk, або неформальної бесіди. Вміти розмовляти з незадоволеним клієнтом. Знати загальну характеристику ділових паперів та ділового листування. Володіти навиками спілкування за допомогою засобів інтернет. Знати принципи організації зборів, нарад, переговорів, дискусій. Вміти проводити теле- і прес-конференції, мозковий штурм. Розуміти особливості публічного виступу.
Методи та технології навчання	Міждисциплінарне навчання, проблемна лекція, тестові завдання, міні-лекція, демонстрація, робота в команді, лекція у формі діалогу, обговорення.
Засоби навчання	Навчальні посібники, підручники, наукові статті, мультимедійне обладнання, друкований роздатковий матеріал, монографії, дидактичні матеріали, графічні засоби, моделі, таблиці, ілюстративні матеріали, відео-записи, презентації.
<b>РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ – РН16</b> <b>Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним та самокритичним.</b>	
Види навчальної роботи студента (що студенти повинні виконати)	Сформулювати уявлення про ідеальний образ менеджерів. Знати складові корпоративної культури та її рівні. Розуміти цінності організації та їх вплив на формування корпоративної культури, кодекс етики в бізнесі та типи корпоративної культури. Вміти виявляти найтиповіші помилки у процесі формування корпоративної культури підприємства. Пояснювати зміст та суть полікультурності сучасного світу, найважливіші особливості ділового етикету різних країн світу, форми міжнародної співпраці.
Методи та	Міждисциплінарне навчання, проблемна лекція, тестові

технології навчання	завдання, міні-лекція, демонстрація, робота в команді, лекція у формі діалогу, обговорення.
Засоби навчання	Навчальні посібники, підручники, наукові статті, мультимедійне обладнання, друкований роздатковий матеріал, монографії, дидактичні матеріали, графічні засоби, моделі, таблиці, ілюстративні матеріали, відео-записи, презентації.
<b>Усього за поточну (практичну) складову оцінювання, балів</b>	<b>60</b>
<b>Усього за модульний (теоретичний) контроль знань, модуль 1, модуль 2, бали</b>	<b>40</b>
<b>Усього за дисципліну</b>	<b>100</b>

### ЛЕКЦІЙНІ ТА ПРАКТИЧНІ РОБОТИ

<b>Тема 1. Етика ділового спілкування у професійній діяльності менеджерів. Спілкування як соціально-психологічний феномен</b>			
Результати навчання PH8, PH11	Кількість годин: лекції - 4, практ. - 4	Література: 2; 3; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 13; 14; 18	Додаткові ресурси: Етика ділового спілкування. URL: <a href="https://studfile.net/preview/5775199/page:93/">https://studfile.net/preview/5775199/page:93/</a> Професійна етика. URL: <a href="https://studfile.net/preview/5128080/page:16/">https://studfile.net/preview/5128080/page:16/</a> URL: <a href="https://pidru4niki.com/12611108/etika_ta_estetika/profesijna_etika">https://pidru4niki.com/12611108/etika_ta_estetika/profesijna_etika</a> Поняття спілкування та його види. URL: <a href="https://pidru4niki.com/00000000/psihologiya/spilkuvannya">https://pidru4niki.com/00000000/psihologiya/spilkuvannya</a> Психологія спілкування. URL: <a href="https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/8prishak_osnovy_psiholog_pedagogiki/r331.htm">https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/8prishak_osnovy_psiholog_pedagogiki/r331.htm</a> Основи спілкування. URL: <a href="https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29426/">https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29426/</a>
Опис теми	Об'єкт, предмет, мета та завдання етики. Основні категорії етики як науки про мораль. Місце етикетної культури у сучасному суспільстві. Етика і культура спілкування на сучасному етапі. Поняття про спілкування. Сторони спілкування: комунікативна, інтерактивна, перцептивна. Культура і спілкування. Спілкування як комунікація. Функції спілкування. Класифікація функцій спілкування. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Етичний бік спілкування. Особистість у контексті спілкування. Основні характеристики спілкування. Соціокультурні аспекти спілкування. Ділове спілкування: поняття, особливості, види техніки. Професійна етика та її особливості. Значення етики при формуванні сучасного фахівця. Зміст і структура професійної етики менеджерів. Спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера.		
<b>Тема 2. Комунікативна компетентність менеджера</b>			
Результати навчання PH11, PH16	Кількість годин: лекції – 2 практ. - 2	Література: 1; 3; 6; 10; 12; 14; 17	Додаткові ресурси: Компетентнісний підхід. URL: <a href="https://grcprpp.osv.org.ua/kompetentnij-pidhid-11-34-59-09-11-2020/">https://grcprpp.osv.org.ua/kompetentnij-pidhid-11-34-59-09-11-2020/</a> Комунікативна компетентність, її складові. URL: <a href="https://pidru4niki.com/90380/sotsiologiya/komunikativna_kompetentnist_skladovi">https://pidru4niki.com/90380/sotsiologiya/komunikativna_kompetentnist_skladovi</a>

			<p>Комунікативна культура. URL:  <a href="https://chcptucourse.pp.ua/page12.html">https://chcptucourse.pp.ua/page12.html</a></p> <p>Комунікативна культура професіонала. URL:  <a href="https://stud.com.ua/38940/psihologiya/komunikativna_kultura_profesionala">https://stud.com.ua/38940/psihologiya/komunikativna_kultura_profesionala</a></p>
Опис теми	<p>Компетентнісний підхід до формування професійності менеджерів. Комунікативна компетентність у структурі професійного розвитку менеджера. Структура комунікативної компетентності. Основні складові комунікативної діяльності менеджера. Методи, техніки і технології комунікативної діяльності. Особливості розвитку комунікативної компетентності менеджера. Комунікативна культура як структурний компонент комунікативної компетентності. Розуміння і взаємодія у комунікації. Комунікаційний потенціал як фактор розвитку комунікативної компетентності менеджерів.</p>		
<b>Тема 3. Види, форми та технології ділового спілкування</b>			
Результати навчання PH8, PH11, PH16	Кількість годин: лекції - 4, практ. - 2	Література: 2; 7; 11; 14; 16; 19	<p>Додаткові ресурси:</p> <p>Основні види ділового спілкування. Службова нарада, переговори, публічний виступ. Основні правила ділового мовлення. URL:  <a href="https://www.arhivinfo.ru/1-41075.html">https://www.arhivinfo.ru/1-41075.html</a></p> <p>Ділове спілкування. URL:  <a href="https://pidru4niki.com/18111210/menedzhment/dilove_spilkuvannya_formi_obgovorennya_dilovih_problem">https://pidru4niki.com/18111210/menedzhment/dilove_spilkuvannya_formi_obgovorennya_dilovih_problem</a></p> <p>Способи ділового спілкування. URL:  <a href="https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/14prishak_dilove_spilkuvannya/p2.html">https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/14prishak_dilove_spilkuvannya/p2.html</a></p>
Опис теми	<p>Основні види ділового спілкування. Вербальне та невербальне ділове спілкування. Дистанційне ділове спілкування. Правила спілкування в електронному просторі. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу. Форми ділового спілкування. Особливості ділового етикету та протоколу. Ділова нарада. Правила підготовки та проведення ділової наради. Різновиди та структура ділових зустрічей. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Етикет та організація ділових прийомів. Ділова бесіда. Правила підготовки та проведення ділової бесіди. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Інтерв'ю. Особливості бесід телефоном. Правила спілкування телефоном. Етикет стільникового зв'язку. Ділові переговори. Особливості ведення ділових переговорів. Структурні елементи переговорів. Підготовка до ведення переговорів. Стратегія та тактика переговорів. Суперечки, дискусії та обговорення. Ділове листування. Службові листи. Правила використання електронної пошти в ділових ситуаціях. Види службових листів. Публічний виступ. Презентації. Прес-конференції.</p>		
<b>Тема 4. Психологічні засади ділового спілкування.</b>			
Результати навчання PH8, PH11	Кількість годин: лекції - 4, практ. - 6	Література: 3; 8; 9; 11; 15; 21	<p>Додаткові ресурси:</p> <p>Риси особистості, що впливають на ефективність спілкування. URL:  <a href="https://pidru4niki.com/83350/psihologiya/risi_osobistosti_vplivayut_efektivnist_spilkuvannya">https://pidru4niki.com/83350/psihologiya/risi_osobistosti_vplivayut_efektivnist_spilkuvannya</a></p> <p>Опис професійно-важливих рис характеру</p>

			особистості. URL: <a href="https://lug.dcz.gov.ua/publikaciya/opys-profesiyno-vazhlyvyh-rys-harakteru-osobystosti">https://lug.dcz.gov.ua/publikaciya/opys-profesiyno-vazhlyvyh-rys-harakteru-osobystosti</a> Поради щодо розвитку комунікативних рис характеру. URL: <a href="https://stud.com.ua/25527/psihologiya/poradi_schodo_r_ozvitku_komunikativnih_harakteru">https://stud.com.ua/25527/psihologiya/poradi_schodo_r_ozvitku_komunikativnih_harakteru</a>
Опис теми	Роль індивідуальних рис характеру людини у процесі ділового спілкування. Психологічна структура особистості. Психологічна модель комунікацій. Психотипи. Особистісно-моральні якості менеджерів. Соціальні ролі в діловому спілкуванні. Емоційний інтелект як складова професійної успішності менеджера. Психологічні маніпуляції в діловому спілкуванні.		
<b>Тема 5. Імідж сучасної ділової людини</b>			
Результати навчання PH11, PH16	Кількість годин: лекції – 4 практ. - 3	Література: 3; 5; 9; 11; 12; 15; 18; 19	Додаткові ресурси: Імідж як умова ділового успіху. URL: <a href="http://megalib.com.ua/content/10251_Imidj_yak_ymova_dilovogo_yspihy.html">http://megalib.com.ua/content/10251_Imidj_yak_ymova_dilovogo_yspihy.html</a> Імідж ділової людини. <a href="http://referatss.com.ua/work/imidzh-dilovoi-ljudini/">http://referatss.com.ua/work/imidzh-dilovoi-ljudini/</a> Імідж ділової людини. URL: <a href="https://ua-referat.com/%D0%86%D0%BC%D1%96%D0%B4%D0%B6_%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2_%D0%BE%D1%97_%D0%BB%D1%8E%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B8">https://ua-referat.com/%D0%86%D0%BC%D1%96%D0%B4%D0%B6_%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2_%D0%BE%D1%97_%D0%BB%D1%8E%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B8</a>
Опис теми	Імідж як умова ділового успіху. Структура іміджу. Зовнішній вигляд ділової людини. Технології формування особистого ділового іміджу. Формування персонального бренду. Нетворкінг.		
<b>Тема 6. Корпоративна культура в організації та службовий етикет</b>			
Результати навчання PH8, PH11	Кількість годин: лекції – 2 практ. - 2	Література: 1; 3; 4; 5; 7; 9; 12	Додаткові ресурси: Створення корпоративної культури. URL: <a href="https://hurma.work/blog/stvorennya-korporativnoyi-kulturi/">https://hurma.work/blog/stvorennya-korporativnoyi-kulturi/</a> Колективне обговорення ділових проблем. URL: <a href="https://subject.com.ua/psychology/ethics/69.html">https://subject.com.ua/psychology/ethics/69.html</a> Особливості колективного обговорення ділових проблем. URL: <a href="https://studfile.net/preview/7201382/page:10/">https://studfile.net/preview/7201382/page:10/</a> Службовий етикет. URL: <a href="https://stud.com.ua/7285/etika_ta_estetika/sluzhboviy_etiket">https://stud.com.ua/7285/etika_ta_estetika/sluzhboviy_etiket</a>
Опис теми	Корпоративна культура, її складові та рівні. Цінності організації та їх вплив на формування корпоративної культури. Кодекс етики в бізнесі та типи корпоративної культури. Помилки у процесі формування корпоративної культури підприємства. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин. Етика та культура ділового спілкування в колективі: поняття, моделі та стилі спілкування. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками. Колективне ділове спілкування. Форми колективного обговорення професійних проблем. Нарада. Дискусія. «Мозковий штурм». Морально-психологічні		

	аспекти відносин у колективі. Ділова атрибутика. Візитівки. Сувеніри і подарунки в діловій сфері.		
<b>Тема 7. Особливості міжнародного ділового спілкування</b>			
Результати навчання PH11, PH16	Кількість годин: лекції – 2 практ. - 4	Література: 3; 6; 7; 8; 10; 14	Додаткові ресурси: Етичні засади у діловому спілкуванні з іноземцями. URL: <a href="https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10415/">https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10415/</a> Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземними партнерами. URL: <a href="https://studopedia.net/6_93825_tema--etika-ta-etiket-u-dilovomu-spilkuvanni-z-inozemnimi-partnerami.html">https://studopedia.net/6_93825_tema--etika-ta-etiket-u-dilovomu-spilkuvanni-z-inozemnimi-partnerami.html</a> Особливості спілкування з іноземцями. URL: <a href="https://pidru4niki.com/14020404/menedzhment/osoblivo sti_spilkuvannya_inozemtsyami">https://pidru4niki.com/14020404/menedzhment/osoblivo sti_spilkuvannya_inozemtsyami</a>
Опис теми	Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Особливості письмового ділового спілкування. Особливості ділового спілкування та етикету в різних країнах світу. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.		

*Лектор*

*Фроленкова Н.А., к.е.н., доцент*