

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТУ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія із загальноосвітніх дисциплін
та дисциплін загальної підготовки

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Галузь знань **24 Сфера обслуговування.**
Спеціальність **241 Готельно- ресторанна справа.**
Освітньо-професійна програма **«Готельно-ресторанна справа».**

Освітньо-професійний ступінь – *фаховий молодший бакалавр.*
Статус дисципліни – *обов'язкова.*
Мова викладання, навчання та оцінювання – *українська.*

Розробник:

НАДУРАК Віталій Вікторович – доктор філософських наук, професор.

Затверджено Педагогічною радою Фахового коледжу
Протокол № 1 від « 29 » серпня 2022 р.
Голова Педагогічної ради



Інна ВАРВАРУК

Схвалено Цикловою комісією із загальноосвітніх дисциплін
та дисциплін загальної підготовки
Протокол № 1 від « 25 » серпня 2022 р.

Голова циклової комісії

Людмила ОСТАПОВА

**Івано-Франківськ
2022/2023**

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	3	
Семестр	5	
Кількість кредитів ECTS	2	
Загальна кількість годин	60	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	16 (в годинах)
	семінарські	14 (в годинах)
Самостійна робота		30 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	Залік (комп'ютерне тестування)	

Мета дисципліни: формування теоретичних знань та практичних навичок застосування правил, норм етикету в конкретних ситуаціях ділових відносин в межах професійної діяльності.

Завдання дисципліни: опанування теорією та практикою ділового спілкування, як інтегрованої наукової дисципліни, формування вмінь та навичок моделювання міжособистісних стосунків в межах професійної діяльності, оволодіння комунікативною компетенцією на підставі етичного досвіду світової культури.

Предмет дисципліни: методичний інструментарій для розв'язання ситуативних задач ділового спілкування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- суть і зміст етичних норм і правил у діловому спілкуванні;
- правила культури ділового спілкування з іноземцями;
- основні психологічні механізми впливу на людину під час спілкування;
- соціальну природу трудових відносин та їх правового регулювання.

вміти:

- приймати рішення та виробляти стратегію діяльності для вирішення завдань спеціальності з урахуванням загальнолюдських цінностей, суспільних;
- працювати як самостійно, так і в команді;
- діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- застосовувати навички продуктивного спілкування з міжнародними партнерами;
- встановлювати ділові зв'язки з експертами інших галузей економіки;
- самостійно аналізувати специфіку ведення ділових переговорів, притаманну тій чи іншій країні;
- використовувати одержані знання у практичній зовнішньоекономічній діяльності України, враховуючи тенденції і перспективи розвитку світової практики ділового етикету і спілкування.

Вивчення дисципліни «Етика ділового спілкування» сприятиме формуванню у студентів знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах професійної діяльності.

СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Українська мова	
Українська література	
Українська мова за професійним спрямуванням	

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ
стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна
справа, набуття яких забезпечується вивченням навчальної дисципліни
«Етика ділового спілкування»

ЗК 4 Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій. РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності. РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
ЗК 7. Здатність працювати в команді.	
СК 12. Здатність реалізовувати внутрішні навички професійної діяльності. ефективні комунікації та взаємодії у	

ПОЛІТИКА КУРСУ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
Відвідування занять є важливою складовою навчання. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Дозволяється вільне відвідування лекцій студентам за індивідуальним графіком навчання. Якщо студент відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).
ПОВЕДІНКА В АУДИТОРІЇ
Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися норм і правил внутрішнього розпорядку відповідно до Статуту Університету, Положення про Фаховий коледж та Положення про систему внутрішнього розпорядку. Кожен студент має виявляти наполегливість, старанність, зацікавленість, дискувати, ставити запитання викладачеві і під час лекцій, і під час семінарських занять. Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися одне до одного, бути зваженими, уважними та дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.
АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ
На початку вивчення курсу викладач знайомить студентів з основними пунктами Положення про академічну доброчесність, відповідно до якого і здійснюється навчальний процес. Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).
ОСКАРЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ КОНТРОЛЬНИХ ЗАХОДІВ
Оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів відповідно до «Положення про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та

визначення рейтингу студентів» розглядає та вирішує перший проректор або проректор з навчальної роботи на підставі заяви студента або подання директора коледжу.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- *пояснювально-ілюстративний* (пояснення викладача, опрацювання теоретичного матеріалу в підручнику чи інтернет-джерелах, бесіди, робота з наочністю (презентації, таблиці тощо);

- *репродуктивний, або відтворювальний* (відтворення студентами почутої інформації, тестові завдання);
- *проблемного викладу* (репрезентація проблеми, формулювання пізнавального завдання на основі різних джерел і засобів; способи вирішення поставленого завдання; студенти стають свідками й співучасниками наукового пошуку);
- *евристичний* (евристичні бесіди, відкриті завдання, доведення або спростування певних тверджень, творчі роботи);
- *дослідницько-пошуковий* (спостереження учнів над мовою, практичні вправи, граматичний і синтаксичний розбори, встановлення закономірностей мовних явищ);
- *дискусійні методи* (елементи дискусії (*суперечки, зіткнення позицій, навмисного загострення й навіть перебільшення протиріч в обговорюваному змістовному матеріалі*)) можуть бути використані майже в будь-яких організаційних формах навчання; предметом дискусії можуть бути не тільки змістовні проблеми).

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання результатів навчання студентів III курсу за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» здійснюється відповідно до «Положення про систему контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Фахового Коледжу ЗВО «Університету Короля Данила». Кожен вид контролю передбачений з урахуванням результатів навчання.

Видами діагностики та контролю знань студентів з навчальної дисципліни є:

1. Поточний контроль – усне опитування та виконання письмових завдань (тестів), виступи, презентації на практичних заняттях. Оцінювання здійснюється за національною чотирибальною шкалою – “2”; “3”; “4”; “5”.

Фіксація поточного контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі автоматично обчислюється підсумкова оцінка та здійснюється підрахунок пропущених занять.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів) без права перездачі.

Студенти повинні мати оцінки з не менше 50% аудиторних занять.

До підсумкового контролю допускаються студенти, які за результатами поточного контролю отримали 35 балів і більше. Усі студенти, що отримали 34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру.

2. Підсумковий (семестровий) контроль проводиться для встановлення рівня досягнення здобувачами освіти програмних результатів навчання з навчальної дисципліни (освітнього компонента), після завершення вивчення дисципліни.

Підсумковий контроль знань проводиться у формі диференційованого заліку у вигляді комп'ютерного тестування. Тестування відбувається в комп'ютерних лабораторіях навчального закладу (або в особливих випадках – дистанційно) з використанням програми Moodle і передбачає проходження тесту з 30 різного рівня складності впродовж 20 хвилин.

За результатами підсумкового контролю студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях, оцінюється в балах (національної шкали, 100-бальної шкали й шкали ЄКТС) і є сумою балів, отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Студенти можуть підвищувати свій рейтинг під час екзаменаційній сесії через одноразову повторну передачу, попередньо подавши заяву адміністрації коледжу не пізніше одного робочого дня після сесії.

Одержаний при підвищенні рейтингу результат буде остаточним при виставленні підсумкового контролю.

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

3. Оцінювання самостійної роботи проводиться як під час поточного, так і під час підсумкового контролю знань.

Оцінювання самостійної роботи, яка передбачена в тематичному плані дисципліни разом з аудиторною роботою, здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять, навчальної практики. Поточний контроль передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Виставлення балів за самостійну роботу під час поточного контролю обов'язково супроводжується оцінювальними судженнями. Бали додаються до балів, які отримав студент під час поточного контролю, але не більше, ніж кількість балів з оцінювання окремої теми заняття.

Оцінювання тем, які виносяться лише на самостійну роботу і не входять до тем аудиторних занять, контролюється під час підсумкового контролю.

**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Етика ділового спілкування як наука: предмет і завдання курсу.

1. «Етика ділового спілкування» як навчальна дисципліна, її мета та завдання.
2. Етика й культура спілкування: історична ретроспектива.
3. Спілкування як основа життєдіяльності людей.
4. Віртуальне спілкування

Тема 2. Структура ділового спілкування

1. Специфіка людського спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Структура, форма і види ділового спілкування.
4. Культура ділового спілкування

Тема 3. Етико-психологічні основи взаємодії та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.

1. Поняття взаємодії та взаєморозуміння: рівні розвитку
2. Психологічні способи впливу на людей під час спілкування.
3. Моделі спілкування.
4. Стратегії та стилі спілкування.

Тема 4. Вербальна та невербальна комунікація в етикеті ділового спілкування.

1. Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.
2. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.
3. Невербальні засоби, культура спілкування та поведінки

Тема 5. Службовий етикет і його правила.

1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.
2. Професійна етика.
3. Імідж, як умова ділового успіху.
4. Система норм і правил поведінки керівника.
5. Конфлікти та способи їх розв'язання.

Тема 6. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Форми колективного обговорення.

1. Функції бесіди та її види.
2. Етапи ділової бесіди.
3. Правила етикету під час бесід з клієнтами..
4. Форми колективного обговорення проблем

Тема 7. Етика та етикет у міжнародному діловому спілкуванні.

1. Етикет у міжнародному спілкуванні.
2. Основні управлінські культури, їх характерні риси.
3. Особливості ділового етикету у спілкуванні з іноземними партнерами.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва тем	Кількість годин				
		всього	аудиторних	лекцій	семінарських	самостійна робота
1	Етика ділового спілкування як наука: предмет і завдання курсу		2	2	2	2
2	Структура ділового спілкування		2	2	2	2
3	Етико-психологічні основи взаємодії та взаємовідносин в контексті культури ділового спілкування		12	4	2	12
4	Вербальна та невербальна комунікація в етикеті ділового спілкування		10	4	2	6
5	Службовий етикет і його правила		2	4	2	4
6	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Форми колективного обговорення				2	
7	Етика та етикет у міжнародному діловому спілкуванні				2	2
8	Контрольна робота		2			
9	Підсумкове заняття					
	Загальна кількість годин на вивчення дисципліни	60	30	16	14	30

3. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
Лекція 1	Етика ділового спілкування як наука: предмет і завдання курсу	2
Лекція 2	Структура ділового спілкування	2
Лекція 3	Етико-психологічні основи взаємодії та взаємовідносин в контексті культури ділового спілкування	2
Лекція 4	Вербальна та невербальна комунікація в етикеті ділового спілкування	2
Лекції 5	Службовий етикет та його правила.	2
Лекція 6	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Форми колективного обговорення.	2
Лекція 7	Етика та етикет у міжнародному діловому спілкуванні	4
Всього лекційних занять		16

4. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етика ділового спілкування: предмет і завдання	2
2	Структура ділового спілкування	2
3	Етико-психологічні основи взаємодії та взаємовідносин в контексті культури ділового спілкування	2
4	Вербальна та невербальна комунікація в системі ділового спілкування	2
5	Службовий етикет та його правила	2

6	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Форми колективного обговорення	2
7	Етика та етикет у міжнародному діловому спілкуванні	2
Всього семінарських занять		14

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Назва теми	Зміст завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Рекомендовані джерела інформації
Тема 1. Бар'єри спілкування та способи їх подолання	<ol style="list-style-type: none"> 1. Визначити причини, що зумовлюють бар'єри у діловому спілкуванні 2. Підготувати способи подолання бар'єрів у діловому спілкуванні. 	2	2,7,8,10
Тема 2. Гуманістична спрямованість спілкування	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розкрийте сутність і зміст гуманістичної етики у діловому спілкуванні. 2. Визначте та обґрунтуйте аспекти гуманістичної етики ділового спілкування. 3. Визначте фактори ефективного спілкування 	2	2,8,10
Тема 3. Культура ділового спілкування в пам'ятках історії	<ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи формування культури ділового спілкування в Україні 2. Напрями вивчення культури і етики спілкування. 3. Розкрийте психологічні засади культури ділового спілкування та його техніку. 	2	5,8,10
Тема 4. Етичні проблеми в сфері професійного спілкування	<ol style="list-style-type: none"> 1. Етичні проблеми комунікативної взаємодії керівника з підлеглим. 2. Визначте та обґрунтуйте причини виникнення етичних проблем професійного спілкування 3. Підготуйте приклади подолання етичних проблем у професійному спілкуванні 	2	2,7,8,10
Тема 5. Роль етики в процесі взаєморозуміння	<ol style="list-style-type: none"> 1. Взаємодія та взаєморозуміння як етичні процеси. 2. Механізми взаєморозуміння роль етики в їх застосуванні 3. Мораль і особистісний вплив 4. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил 	2	2,7,8,10
Тема 6. Загальні основи професійної етики та етикету.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розуміння сутності професійна етика і етикет: взаємовідношення понять. 2. Функції професійної етики. 3. Визначте та обґрунтуйте основні принципи професійної етики у контексті вашої майбутньої діяльності. 	2	2,8,10
Тема 7. Невербальні засоби	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розкрийте сутність і зміст вербального і невербального спілкування. 	8	2,7,8,10

спілкування в системі етикетних вимог	2. Визначте та обґрунтуйте переваги і недоліки опосередкованого і безпосереднього спілкування. 3. Види вербального і невербального спілкування. 4. Визначте та обґрунтуйте етичні правила віртуального спілкування.		
Тема 8. Імідж у сфері ділового спілкування	1. Імідж як феномен сучасного світу. 2. Невербальні елементи іміджу. 3. Елементи створення іміджу. 4. Функції та інструментарій іміджу. 5. Організація ділових зустрічей як інструмент формування ділового іміджу.	8	1,8,10
Тема 9. Культура міжнародних стосунків	1. Сутність культури міжнародних відносин. 2. Види міжнародних відносин. 3. Структура міжнародних відносин. 4. Етичні принципи культури міжнародних відносин.	2	2,8,10
	Індивідуальна контрольна робота	2	
Разом самостійної роботи студентів		30	

2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

ВАРІАНТ * № n

1. Розв'язати ситуативну задачу ефективної комунікації.
2. Скласти протокол ділового спілкування
3. Визначте та обґрунтуйте механізми впливу у діловому спілкуванні

* *Примітка:* номер варіанту (значення *n*) — рівний порядковому номеру прізвища студента в електронному журналі.

ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ

для підготовки до підсумкового контролю

1. Етика в діловому спілкуванні.
2. Основні етичні принципи ділового спілкування.
3. Стили спілкування.
4. Поняття спілкування. Види спілкування.
5. Моделі спілкування.
6. Механізми впливу у процесі ділового спілкування.
7. Предмет етики ділового спілкування.
8. Завдання курсу етики ділового спілкування.
9. Поняття «службовий етикет» та його правила.
10. Гуманістичний зміст ділового спілкування.
11. Особливості вербальної і невербальної комунікації у діловому спілкуванні.
12. Естетичні принципи ділового спілкування.
13. Взаємодія у контексті ділового спілкування.
14. Віртуальне спілкування. Переваги та недоліки.
15. Правила та принципи телефонної комунікації у контексті ділового спілкування.
16. Комунікаційні бар'єри у діловому спілкуванні та шляхи їх подолання.
17. Категоріально-понятійний апарат курсу «Етика ділового спілкування».
18. Роль етики в процесі взаємодії.
19. Імідж. Фактори формування іміджу.

20. Протокол ділового спілкування.
21. Види невербального спілкування та їх характеристика.
22. Види вербального спілкування та їх характеристика.
23. Культура міжнародних відносин.
24. Етичні принципи та правила культури міжнародних відносин.
25. Класифікація міжнародних відносин.
26. Структура ділового спілкування.
27. Невербальні елементи іміджу.
28. Функції іміджу.
29. Елементи іміджу.
30. Етичні правила віртуального спілкування.
31. Організація ділових зустрічей як інструмент формування іміджу.
32. Професійна етика. Принципи та правила професійної етики.
33. Специфіка людського спілкування.
34. Взаємодія та взаєморозуміння як етичні процеси.
35. Мораль і особистісний вплив на ділове спілкування.
36. Етичні проблеми комунікативної взаємодії керівника і підлеглих.
37. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.
38. Механізми взаєморозуміння роль етики ділового спілкування в їх застосуванні.
39. Форми колективного обговорення.
40. Напрями формування культури спілкування в Україні.
41. Техніки культури ділового спілкування.
42. Психологічні засади культури ділового спілкування.
43. Основні управлінські культури, їх характерні риси.
44. Правила етикету під час бесід з клієнтами.
45. Система норм і правил поведінки керівника.
46. Стратегії спілкування.
47. Конфлікти та способи їх розв'язання.
48. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.
49. Поняття взаємодії та взаєморозуміння: рівні розвитку.
50. Особливості ділового етикету у спілкуванні з іноземними партнерами.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Бондаренко І.С. Іміджологія: Психологія іміджу: навчально-методичний посібник для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки «Реклама і зв'язки з громадськістю». Запоріжжя: ЗНУ, 2014. 122 с.
2. Бородін Є. І. Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування. Навчальний посібник. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
3. Віртуальне спілкування. <https://m.youtube.com/watch?v=4QlBu3lSr70>
4. Віртуальне спілкування. URL: https://m.youtube.com/watch?reload=9&v=adTIZmjaBlc&skip_registered_account_check=true&noapp=1
5. Етика і культура спілкування в пам'ятках історії і літератури. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10405/>
6. Етика віртуального спілкування. URL: <http://www.pidpnyemec.com/useful/management/%D0%B5thics-of-virtual-communication/>
7. Коноваленко М., Коноваленко В. Психологія спілкування: підручник, К. 2016
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. К.: Університетська книга, 2019.
9. Панченко В. Етика. Естетика. К.: Центр навчальної літератури, 2019
10. Пентилюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: Центр навчальної літератури, 2019.