

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан стоматологічного факультету



Євген КОСТЕНКО

доктор медичних наук,
професор закладу вищої освіти

«25» січня 2024 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

БК 6. «Бізнес-етика та ділові комунікації»

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Галузь знань	22 Охорона здоров'я
Спеціальність	221 Стоматологія
Освітня програма	Стоматологія
Статус дисципліни	вибіркова
Мова навчання	українська, англійська

Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни «**Бізнес-етика та ділові комунікації**» для здобувачів вищої освіти галузі знань «**22 Охорона здоров'я**» спеціальності «**221 Стоматологія**» освітньої програми «**Стоматологія**». Ужгород: УжНУ, 2024. 31 с.

Укладачі: Зарічна Олена Володимирівна – д.е.н., доцент, професор кафедри бізнес-адміністрування, маркетингу та менеджменту;

Хайнас Роман Михайлович – асистент кафедри бізнес-адміністрування, маркетингу та менеджменту.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри **бізнес-адміністрування, маркетингу та менеджменту** протокол № 8 від «03» січня 2024 р.

Завідувач кафедри  доц. Олесь ДЮГОВАНЕЦЬ

Схвалено науково-методичною комісією стоматологічного факультету

протокол № 6 від «25» січня 2024 р.

Голова науково-методичної комісії
стоматологічного факультету



проф. Оксана КЛІТИНСЬКА

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 3	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 140	1-й	-
Кількість модулів – 2	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 12 самостійної роботи студента – 1,5	2-й	-
	Лекції:	
	20	-
	Практичні:	
	64	-
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усна, письмова	Самостійна робота:	
	56	-

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Бізнес-етика та ділові комунікації» розрахована на студентів, які навчаються за освітньою програмою «Бізнес-адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент» освітнього ступеня «Магістр».

Метою вивчення дисципліни «Бізнес – етика та ділові комунікації» є вивчення теоретичних і прикладних аспектів етики в бізнес-середовищі, та формування відповідного рівня соціальної і корпоративної відповідальності при здійсненні ділового спілкування.

Відповідно до освітньої програми «Бізнес-адміністрування», вивчення навчальної дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких загальних компетентностей як:

- Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;
- Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- Здатність генерувати ідеї (креативність);
- Уміння працювати в професійному середовищі та оцінювати міжкультурні цінності та інтереси;
- Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Крім того в результаті вивчення дисципліни фахівець повинен:

- **знати:** теоретичні засади ділового спілкування, його основні принципи, форми та засоби; особливості вербальної та невербальної комунікації; етику та етикет ділового спілкування; методи підготовки до публічних виступів, переговорів інших форм ділового спілкування.

- **вміти:** організувати та проводити ділові бесіди, переговори, зустрічі тощо; обирати правильну стратегію поведінки в ділових стосунках, в тому числі в конфліктних ситуаціях; кваліфіковано оформляти ділові папери та вести ділову переписку.

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

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Обґрунтовувати та управляти проектами, генерувати підприємницькі ідеї	ПРН4
Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність	ПРН6
Організувати та здійснювати ефективні комунікації	ПРН7
Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами	ПРН9

Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач	ПРН10
---	-------

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації»

Очікувані результати навчання	Шифр ПРН
Проектувати ефективні системи управління організаціями та взаємовідносинами в середині	ПРН4
Вміти критично осмислювати, вибирати та використовувати науковий, методичний та аналітичний інструментарій для планування та управління взаємовідносинами в організації та партнерстві в різних непередбачуваних обставинах	ПРН6
Вміти будувати ефективні та продуктивні комунікаційні зв'язки в бізнес-середовищі де задіяні різні представники бізнес-кіл	ПРН7
Обговорювати, оцінювати і синтезувати результати функціонування суб'єктів ринку та їх вплив на економіку загалом	ПРН9
Вміти бути лідером в команді, виявляти зацікавленість у вирішенні важливих питань, знаходити компроміс та мотивувати партнерів та працівників до ефективної роботи щодо вирішення професійних питань	ПРН10

2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Структура програми навчального курсу

Найменування Показників	Розподіл годин за навчальним планом
	Денна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 3	Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 140	1-ий
Кількість модулів – 2 Кількість змістовних модулів – 2 Тижневих годин для денної форми навчання: 2 аудиторних – 34 годин самостійної роботи студента – 56 години	Семестр:
	2-ий
	Лекції:
	20
	Практичні (семінарські):
	64
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:
	-

Форма підсумкового контролю: усне та письмове опитування, онлайн тестування	Самостійна робота:
	56

2.2. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання:					
	Усього	у тому числі				
лекції		практичні	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота	
1 курс, 2-й семестр						
Модуль № 1						
Змістовний модуль №1						
Тема 1. Бізнес етика та її особливості	23	8	7			8
Тема 2. Корпоративна етика	24	2	13			9
Тема 3. Роль іміджу у соціокультурній сфері	23	2	12			9
Модульна контрольна робота	2		2			
Разом за змістовний модуль 1	72	12	34			26
Змістовний модуль №2						
Тема 4. Вербальні та невербальні засоби спілкування	22	3	9			10
Тема 5. Діловий етикет в професійній сфері	22	3	9			10
Тема 6. Переговори та особливості їх підготовки і проведення	22	2	10			10
Модульна контрольна робота	2		2			
Разом за змістовний модуль 2	68	8	30			30
Разом за семестр	140	20	64			56

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «БІЗНЕС-ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ»

Модуль 1. Основні складові формування поняття бізнес етики

Тема 1. Бізнес-етика та її особливості

Сутність етики в сфері бізнесу. Історія походження. Принципи етики бізнесу. Етика і етикет. Основні категорії бізнес-етики. Моральні норми суспільства та стандарти поведінки в бізнесі. Закономірності міжособистісних відносин. Стиль та культура спілкування. Особливості формування бізнес-етики в середовищі. Взаємовідношення бізнес-етики з іншими сферами знань.

Тема 2. Корпоративна етика

Сутність корпоративної етики, її функції та завдання. Переваги наявності корпоративної етики в компанії. Переваги дотримання норм корпоративної етики. Суб'єкти корпоративної етики. Види корпоративної етики. Особливості традиційної корпоративної етики. Висококваліфікована корпоративна етика. Інноваційна корпоративна етика. Громадська корпоративна етика. Компоненти корпоративної етики. Правила для

співробітників та керівництва. Кодекс корпоративної етики. Функції корпоративного кодексу. Зміст та структура корпоративного кодексу.

Тема 3. Роль іміджу у соціокультурній сфері

Сутність іміджу в соціокультурній сфері. Соціокультурний імідж і його структура. Імідж з позицій моральності. Інформаційно - семіотичний підхід до аналізу іміджу. Самоідентифікація іміджу. Особливості формування іміджу та його вплив на формування ділових взаємовідносин. Технології цілеспрямованого формування іміджу: основні етапи. Вхідження в образ. Характеристика функцій іміджу у соціокультурній сфері. Характеристика видів іміджу в процесі їх формування. Імідж ділової людини. Зовнішній вигляд та стиль.

Кінетична складова образу. Психологічні та соціально-психологічні характеристики іміджу. Помилки при створенні ділового іміджу.

Модуль 2 Ділові комунікації у соціокультурній діяльності

Тема 4. Вербальні та невербальні засоби спілкування

Сутність вербальних засобів ділового спілкування. Бар'єри при вербальному спілкуванні. Інтонація як основний інструмент вербального спілкування. Елементи інтонації. Мова і стилі вербального спілкування. Слухання умовно-пасивне та

78

нерефлексивне. Невербальні засоби ділового спілкування. Функції невербального спілкування. Фактори вибору засобів невербального спілкування. Кінетика та її елементи. Характеристика засобів невербального спілкування. Проксеміка як засіб невербального спілкування. Характеристика зон міжособистісного спілкування.

Тема 5. Діловий етикет в професійній сфері

Сутність та особливості ділового етикету в бізнесі. Статуси в діловому етикеті. Принципи ділового етикету в бізнесі. Основні правила в діловому етикеті. Діловий мовний етикет. Шість заповідей ділового етикету. Найпоширеніші помилки в діловому етикеті. Міфи про етикет.

Тема 6. Переговори та особливості їх підготовки і проведення

Переговори в бізнес-середовищі: сутність, завдання та функції. Сутність ділових переговорів та характеристика їх основні функцій. Вплив факторів на процес проведення ділових переговорів. Види бізнес переговорів в діловому середовищі. Класифікаційні ознаки та структурування видів ділових переговорів. Особливості процесу підготовки та проведення бізнес-переговорів. Особливості підготовчого етапу до проведення ділових переговорів. Характеристика методів (підходів) ведення ділових переговорів. Стратегії ділових переговорів. Особливості проведення ділових переговорів. Основні процедурні моменти. Характеристика завершального етапу проведення ділових переговорів. Аналіз підсумків та виявлення основних проблем. Критерії оцінки ділових переговорів. Етика ділових відносин в умовах війни

3.ПЛАН СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «БІЗНЕС-ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ»

Модуль 1 Основні складові формування поняття бізнес етики

Семінарське заняття 1 (2 год)

Тема 1.Бізнес-етика та її особливості

1. Сутність етики в сфері бізнесу.
 2. Основні категорії бізнес-етики.
 3. Особливості формування бізнес-етики в середовищі
- Література: [1,2,4,9 (доп. 1, 5)].

Тема 2.Корпоративна етика

1. Сутність корпоративної етики, її функції та завдання.
 2. Види корпоративної етики.
 3. Кодекс корпоративної етики
- Література: [2,6,7,8,10 (доп.2,3,4)].

Семінарське заняття 2 (2 год)

Тема 3.Роль іміджу у соціокультурній сфері

1. Сутність іміджу в соціокультурній сфері.
2. Особливості формування іміджу та його вплив на формування ділових взаємовідносин.

3. Імідж ділової людини

Література: [2,3,7,8,10 (доп. 1,4,5)].

Семінарське заняття 3 (2 год)

Модульний контроль за модулем 1(індивідуальне завдання).

Модуль 2 Ділові комунікації у соціокультурній діяльності

Семінарське заняття 4 (2 год)

Тема 4.Вербальні засоби та невербальні засоби спілкування

1. Сутність вербальних засобів ділового спілкування.
2. Невербальні засоби ділового спілкування.
3. Проксеміка як засіб невербального спілкування Література: [2,3,4,5,7,8 (доп. 1, 5)].

Семінарське заняття №5 (2 год)

Тема 5.Діловий етикет в професійній сфері

91. Сутність та особливості ділового етикету в бізнесі.
2. Принципи та основні засади ділового етикету в бізнесі
3. Найпоширеніші помилки в діловому етикеті. Міфи про етикет. Література: [2,3,4,7,8, 10(доп. 1, 5)].

Семінарське заняття 6 (2 год)

Тема 6.Переговори та особливості їх підготовки і проведення

1. Переговори в бізнес-середовищі: сутність, завдання та функції.
2. Види бізнес переговорів в діловому середовищі.
3. Особливості процесу підготовки та проведення бізнес- переговорів.
4. Етика ділових відносин в умовах війни.

Література: [2 – 5, 8, 9 (доп.1,5)].

Семінарське заняття 7 (2 год)

Модульний контроль за модулем 2 (завдання та тестування в системі Moodle)

5. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ, ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА ДИДАКТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «БІЗНЕС-ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ»

5.1.Методичні вказівки та завдання для самоперевірки

Модуль 1 Основні складові формування поняття бізнес етики

Семінарське заняття №1 (Тема 1-2)

Тема: Бізнес-етика та її особливості

План заняття (частина 1):

1. Сутність етики в сфері бізнесу.
2. Основні категорії бізнес-етики.
3. Особливості формування бізнес-етики в середовищі

Мета: ознайомлення з основними поняттями, категоріями бізнес етики та особливостями її формування в бізнес-середовищі

Основні поняття: етика бізнесу, ділова культура, прикладна етика, загальна етика, професійна етика, бізнес, моральні норми суспільства, стандарти поведінки, принципи ділового спілкування, стиль управління, службові взаємини, макро і мікроетика.

Питання для самоконтролю:

1. В чому розкривається сутність бізнес-етики??
2. Дайте визначення поняттям «етика» і «бізнес»
3. Продовжіть визначення «бізнес-етика» - це?
4. Яке значення має етика бізнесу? З якими сферами знань Ви можете її пов'язати?
5. В чому полягає актуальність етики бізнесу?
6. Обґрунтуйте сумісність двох понять «моральність» і «бізнес».
7. Продовжіть речення: «Бізнес, що описується моральними, етичними діями формує.....»
8. Розкрийте основні завдання та функції етики бізнесу.
9. Визначте основні принципи етики бізнесу.
10. Охарактеризуйте основні категорії бізнес-етики.
11. Чи має структуру бізнес-етика в бізнес-середовищі? Розкрийте основні переваги макро-і мікроетики.
12. Які проблеми можуть виникати на різних рівнях функціонування бізнес-етики?
13. Розкрийте особливості формування бізнес-етики. Які етапи становлення вона пройшла в Україні?

Теми рефератів:

1. Історія формування бізнес етики в діловому середовищі
2. Сутність етики в сфері бізнесу, її завдання та особливості
3. Міждисциплінарний взаємозв'язок етики з науковими дисциплінами

4. Сучасні погляди науковців на етику в бізнес-середовищі
5. Взаємозв'язок понять «етика», «мораль», «діловий етикет» Література: [1,2,4,9 (доп. 1, 5)].

Тема. Корпоративна етика

План заняття (частина2):

1. Сутність корпоративної етики, її функції та завдання.
2. Види корпоративної етики.
3. Кодекс корпоративної етики

Мета: Ознайомлення з сутністю корпоративної етики, її завданням та функціями, характеристика основних видів корпоративної етики в бізнес-середовищі, структура та зміст кодексу корпоративної етики.

Основні поняття: корпоративна етика, цінності, принципи корпоративної етики, традиційна корпоративна етика, висококваліфікована корпоративна етика, інноваційна корпоративна етика, громадська корпоративна етика, кодекс етики в бізнесу, кодекс корпоративної етики компанії.

Питання для самоконтролю:

1. Наведіть визначення поняття «корпоративна етика» і які цінності закладені в її основу??
2. Які цілі переслідує корпоративна етика?
3. Для чого потрібна корпоративна етика?
4. Визначте переваги корпоративної етики в компанії. Які переваги дотримання норм її ви можете визначити?
5. Кого можна віднести до суб'єктів корпоративної етики?
6. Визначте основні завдання та функції корпоративної етики.
7. Наведіть основні класифікаційні види корпоративної етики? Який вид корпоративної етики є найбільш оптимальним і дієвим в сучасних умовах?
8. В ракурсі яких двох підсистем можна розглядати корпоративну етику?
9. В чому розкриваються моральні і етичні цінності працівників?
10. Від чого залежать правила, норми і принципи корпоративної етики?
11. Наведіть правила корпоративної етики для співробітників і окремо для керівника компанії.
12. Наведіть та охарактеризуйте принципи корпоративної культури.
13. Які взаємозв'язки формуються для різних суб'єктів враховуючи принципи корпоративної етики?
14. Що являє собою корпоративний кодекс і які типи кодексів Ви можете назвати?
15. Перерахуйте основні функції корпоративного кодексу і які принципи йому притаманні?
16. Охарактеризуйте структуру і основні частини корпоративного кодексу організації.
17. Назвіть позитивні аспекти існування корпоративного кодексу в організації. Чи може виникнути негативний ефект від його використання?

Теми рефератів:

1. Корпоративна етика та її вплив на формування ділових відносин
2. Класифікація корпоративної етики.
3. Сутність, функції та завдання корпоративної відповідальності з позицій етичних взаємовідносин
4. Кодекс корпоративної етики: основні правила і норми поведінки в бізнес середовищі.

Література: [2,6,7,8,10 (доп.2,3,4)].

Семінарське заняття №2.

Тема: Роль іміджу у соціокультурній сфері

План заняття:

1. Сутність іміджу в соціокультурній сфері
2. Особливості формування іміджу та його вплив на формування ділових взаємовідносин.
3. Імідж ділової людини.

Мета: ознайомлення з сутністю і формуванням іміджу в соціальному середовищі, вивчення впливу імідже-факторів на ділові взаємовідносини між бізнес партнерами.

Основні поняття: соціокультурний імідж, імідж, позитивний імідж, зовнішній імідж, внутрішньо-корпоративний імідж, стиль іміджу, кінетика, інтелектуальне враження, соціально-психологічні характеристики, статусне сприйняття, діловий імідж.

Питання для самоконтролю:

1. Що являє собою «імідж» та яка його роль в соціально-культурному середовищі?
2. Назвіть складові соціокультурного іміджу.
3. Які наукові сфери може поєднувати імідж і яку роль він виконує?
4. В чому полягає соціокультурний напрям іміджу?
5. Як аналізується імідж з позицій інформаційно-семіотичного підходу?
6. На що опирається процес формування позитивного іміджу індивіда чи організації в цілому?
7. Яка технологія формування позитивного іміджу?
8. Поясніть техніку формування іміджу залежно від мети.
9. Назвіть основні функції іміджу.
10. Охарактеризуйте види іміджу в процесі їх формування.
11. Назвіть основні компоненти зовнішнього і внутрішньо-корпоративного іміджу.
12. Опишіть структуру корпоративного іміджу.
13. Що являє собою імідж ділової людини і які його основні компоненти?
14. Які види стилів ділової людини Ви можете назвати? Який вид стилю притаманний особисто Вам?
15. Як Ви вважаєте чи всюди буде доречний універсальний тип іміджу ділової людини? Обґрунтуйте свою відповідь.

16. Як можна створити діловий імідж окремо для чоловіків і жінок? Які помилки при цьому можуть виникати?

Теми рефератів:

1. Іміджологія у соціокультурній сфері
 2. Іміджологія як мистецтво створення ефективного переговорника
 3. Формування позитивного іміджу в умовах міжнародної співпраці
 4. Стиль та імідж ділової людини
 5. Складові елементи ділового іміджу
 6. Роль ділових комунікацій у соціокультурній діяльності
 7. Аспекти різноманітних форм ділової комунікації
 8. Особливості міжкультурної ділової комунікації у професійній сфері
- Література: [2,3,7,8,10 (доп. 1,4,5)].

Семінарське заняття №3

Модульна контрольна робота за модулем 1 (індивідуальне завдання)

Модуль 2 Ділові комунікації у соціокультурній діяльності

Семінарське заняття №4

Тема. Вербальні та невербальні засоби спілкування

План заняття:

1. Сутність вербальних засобів ділового спілкування.
2. Невербальні засоби ділового спілкування.
3. Проксеміка як засіб невербального спілкування.

Мета: ознайомлення з вербальними і невербальними засобами ділового спілкування. Набуття навичок з розпізнавання стану співрозмовника за вербальними і невербальними засобами на основі основних проксемічного розташування.

Основні поняття: вербальне спілкування, інтонація, вербальна поведінка, вербальні засоби спілкування, внутрішня і зовнішня мова, слухання, рефлексивне слухання, нереклексивне слухання, невербальна комунікація, невербальне спілкування, кінетика, пантоміміка, невербальні засоби спілкування, проксеміка.

Питання для самоконтролю:

1. Що являє собою вербальне спілкування, та які комунікативні бар'єри можуть виникнути?
2. Що є основним фактором вербального спілкування?
3. Наведіть визначення інтонації та які основні складові вона містить?
4. Що таке вербальна поведінка? Які стилі вербальної взаємодії Ви знаєте?
5. Які засоби вербального спілкування Ви знаєте?
6. Охарактеризуйте вербальні засоби: мова і писання.
7. Охарактеризуйте вербальні засоби: слухання і читання.
8. Розкрийте властивості рефлексивного і нереклексивного слухання.

9. Розкрийте сутність невербального спілкування. Які виділяють функції невербального спілкування ?

10. Назвіть фактори, якими керуються при виборі засобів невербального спілкування? Відповідь обґрунтуйте.

11. Що вивчає кінетика?

12. В чому полягає особливість застосування невербальної комунікації?

13. Що таке міміка, які її основні елементи та які чинники впливають на формування мімічного вираження емоцій?

14. Що таке поза, і які види її розрізняють?

15. Наведіть приклади жестів, та розкрийте основні характеристики постави та ходи як засобів невербальної комунікації.

16. Що таке «тактильний контакт»?

17. Як називається система взаємного використання простору партнерами по спілкуванню. Які є її види?

Теми рефератів:

1. Сутність і особливості вербальних засобів ділового спілкування
 2. Необхідність використання невербальних засобів ділових комунікацій в діловому середовищі.
 3. Характеристика форм ділового спілкування
 4. Допоміжні напрями в діловому спілкуванні
 5. Правила ділового спілкування в різних країнах світу
- Література: [2,3,4,5,7,8 (доп. 1, 5)].

Семінарське заняття №5

Тема . Діловий етикет в професійній сфері

План заняття 1:

1. Сутність та особливості ділового етикету в бізнесі.
2. Принципи та основні засади ділового етикету в бізнесі
3. Найпоширеніші помилки в діловому етикеті. Міфи про етикет.

Мета: ознайомлення з сутністю поняття «діловий етикет» та розглянути основні принципи та правила в діловому етикеті. Ознайомитись з найпоширенішими помилками ділового етикету, які можуть виникати в процесі ділового спілкування та встановлення міжособистісних відносин в професійній сфері.

Основні поняття: етикет, діловий етикет, принципи ділового етикету, світський етикет, мовний етикет, принцип старшинства, принцип розумового егоїзму, принцип позитивності.

Питання для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність поняття «діловий етикет». Визначте взаємозв'язок ділової етики та етикету?
2. Визначте різницю між діловим і світським етикетом.
3. За яким принципом відбувається поділ представників при діловому етикеті та які його особливості?

4. На яких принципах побудований діловий етикет? Розкрийте основні аспекти цих принципів.
5. Яка схема притаманна діловому бізнес етикету?
6. Які основні правила побудови успішної професійної поведінки згідно ділового етикету?
7. На практиці загальні принципи ділового етикету набувають певної специфічності, назвіть їх.
8. Що являє собою діловий мовний етикет? Розкрийте його основні особливості.
9. Озвучте шість заповідей ділового етикету.
10. Які найпоширеніші помилки допускають ділові люди у сфері ділового етикету?
11. Спростуйте міфи про хороші манери в діловому середовищі.

Теми рефератів:

1. Етика ділового спілкування та діловий етикет
 2. Правила ділового спілкування в різних країнах світу
 3. Особливості ділового етикету у різних країнах
 4. Особливості культури ділового спілкування
 5. Етикет і імідж ділової людини
- Література: [2,3,4,7,8, 10(доп. 1, 5)].

Семінарське заняття №6

Тема. Переговори та особливості їх підготовки і проведення

План заняття 1 (частина 1):

1. Переговори в бізнес-середовищі: сутність, завдання та функції.
2. Види бізнес переговорів в діловому середовищі.

Мета: формування у студентів знань щодо сутності, завдань і функцій ділових переговорів та їх значення в бізнес-середовищі, визначення факторів, що сприяють їх веденню, ознайомлення з основними видами бізнес-переговорів та їх особливостями.

Основні поняття: ділові переговори, комерційні переговори, організаційні переговори, фактори визначення, функції ділових переговорів, ділова бесіда, ділова суперечка, дискусія, дебати, прямі і опосередковані переговори.

Питання для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність ділових переговорів в бізнес-середовищі. 2. Які завдання і функції виконують ділові переговори?
3. Назвіть фактори, що визначають процес ведення переговорів. Охарактеризуйте їх.
4. Що на Вашу думку необхідно для створення комфортних та довірчих відносин в процесі ділового спілкування?
5. Які це суб'єктивні та об'єктивно-предметні умови ведення ділових переговорів?
6. Назвіть основні класифікаційні ознаки за якими можна типізувати ділові переговори?
7. Охарактеризуйте ділові переговори за типом та характером
8. Охарактеризуйте ділові переговори за територіальним статусом, спрямованістю та результативністю.

9. Охарактеризуйте ділові переговори за соціальним статусом, характером взаємодії та спільністю рішень.

Теми рефератів:

1. Сутність, завдання та функції та роль ділових переговорів в бізнес середовищі.
2. Види бізнес переговорів в діловому середовищі
3. Роль ділових комунікацій у соціокультурній діяльності
4. Аспекти різноманітних форм ділової комунікації

Література: [2 – 5, 8, 9 (доп.1,5)].

План заняття (частина 2):

1. Особливості процесу підготовки та проведення бізнес-переговорів.
2. Етика ділових відносин в умовах війни.

Мета: ознайомлення студентів з етапами організації та проведення переговорів, набуття знань складання плану ділових переговорів, визначення основних принципів та вибір методів проведення переговорів в залежності від ситуації та результативності.

Основні поняття: ділові переговори, етапи процесу проведення ділових переговорів, методи проведення ділових переговорів, перспективні переговори, лояльні переговори, принципові переговори, стратегія переговорів, тактика переговорів, кокус.

Питання для самоконтроля:

1. Як Ви вважаєте в чому необхідність проведення ділових переговорів? А коли немає такої необхідності?
2. Які етапи підготовки і проведення ділових переговорів?.
3. Охарактеризуйте підготовчий етап організації і проведення переговорів.
4. Коли необхідно визначатись з методом (підходом) до ведення переговорів і які методи Ви можете назвати?
5. Охарактеризуйте принципові переговори та якими правилами необхідно керуватися при даному підході ведення ділових розмовин?
6. Що являє собою стратегія переговорів і які стратегії розрізняють? Коротко охарактеризуйте їх?
7. В чому полягає особливість тактики ділових переговорів? Назвіть основні тактичні прийоми їх проведення?
8. Охарактеризуйте процес проведення ділових переговорів.
9. В чому розкриваються особливості етапу аргументування в процесі проведення переговорів? Які види аргументів можуть бути?
10. Від чого залежить прийняття рішення в процесі проведення ділових переговорів?
11. Охарактеризуйте завершальний етап проведення ділових переговорів. Як Ви вважаєте це є остаточний етап?
12. Що таке «кокус» і які його основні цілі і функції?
13. Чи завжди необхідно в процесі проведення ділових переговорів робити аналіз підсумків? Розкажіть про цей етап.
14. Яких помилок можна припуститись в процесі проведення ділових переговорів? Обґрунтуйте Вашу відповідь.
15. Як Ви вважаєте чи має вимірність (критерії оцінювання) процес проведення ділових переговорів? Обґрунтуйте Вашу відповідь.

Теми рефератів:

1. Технологія проведення переговорів в діловій сфері
 2. Моделі бізнес-переговорів.
 3. Стратегії та тактичні прийоми бізнес-переговорів.
 4. Бізнес переговори через різні засоби комунікацій.
 5. Особливості торговельних переговорів.
 6. Етика ділового спілкування та діловий етикет
- Література: [2,3,4,5, 8, 9 (доп.1,5)].

Семінарське заняття №7

Модульний контроль за змодулем 2 (тестування в системі Moodle)

5.2.Дидактичні матеріали (ситуаційні завдання) для практичного вивчення дисципліни

Завдання 1.

Вправа "Етичні норми поведінки".

Мета вправи: виявлення своїх сильних і слабких сторін з погляду моральності.

Хід роботи: по-перше, перерахуйте свої сильні та слабкі сторони з позиції етичних норм поведінки; по-друге,

попросіть трьох своїх близьких знайомих також перерахувати ваші сильні та слабкі сторони з позиції стороннього спостерігача.

Проаналізуйте результати самооцінки та оцінки з боку, у разі потреби, подайте рекомендації щодо самовдосконалення.

Підведення підсумків. Подайте свої висновки за наступною схемою:

Моя самооцінка	1-й знайомий	2-й знайомий	3-й знайомий
Мої сильні якості			
Мої слабкі сторони			

Чи збіглася ваша самооцінка з оцінкою ваших якостей іншими людьми?

Зробіть висновки і, якщо є потреба, запропонуйте шляхи коригування вашої поведінки.

Завдання 2.

Коротенько опишіть принципи, правила і норми поведінки (корпоративної етики) на підприємстві де Ви працюєте. (Можна скористатися кодексом, якщо він є). Якщо не працюєте, тоді знайдіть в інтернеті і для прикладу їх опишіть.

Завдання 3.

Знайдіть та порівняйте Кодекси етики (Корпоративні кодекси, Кодекси етичної поведінки і т.д.) двох компаній (бажано вітчизняної та іноземної) в розрізі їх схожості та відмінностей. Результаті наведіть в табличній формі.

Завдання 4.

У чому етика зовнішнього вигляду і які етикетні приписи до одягу ви можете назвати для: а) банківського службовця, б) касира магазину, в)

20директора невеликого туристичного агентства, г) головного бухгалтера великої корпорації.

Завдання 5.

Вам необхідно побувати у ролі іміджмейкера та продумати: зовнішній образ свого власного ділового іміджу (одяг, взуття, аксесуари, прикраси, зачіска, парфуми).

Завдання 6.

Вправа для систематизації невербальних сигналів. Зробіть класифікацію невербальних сигналів за п'ятьма категоріями - поза, міміка, жестикуляція, дистанціювання, інтонація. Усі сигнали —вкладені у речення, що дають певне уявлення взагалі про ситуацію чи дають змогу здогадатися про неї.

Наприклад: Ви мрійливо посміхнулися. Відповідь: міміка.

а) Він вигукнув: —Хотів би я хоч один раз переконатися, що ти виконаєш завдання вчасно!.

б) Вона відступила на крок назад: —Що це ти собі надумав?!

в) Він стояв, притулившись до парти і схрестивши ноги.

г) У той час як викладач запевняв, що шукає контактів з молодим поколінням, він неодноразово виставляв руки вперед, немов захищаючись, начебто хотів відсунутися від слухачів.

д) Учень чекає, переминаючись з ноги на ногу, поки викладач перевіряє його роботу.

е) Викладач глянув на нього не говорячи ні слова, але ніздрі носа тремтіли від ледь стримуваного гніву.

Завдання 7.

Визначте, яка роль вербальних і невербальних засобів комунікації у діловому спілкуванні і чи підвищується ефективність комунікації за рахунок аналізу цих засобів. Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 8.

1. Ознайомтеся із ситуацією.

2. Знайдіть всі прийоми активного слухання, які були використані в цій ситуації. Обґрунтуйте свою відповідь.

3. Визначте, які бар'єри слухання тут наявні.

Кейс

Директор фірми Ганна так описала випадок, що стався в неї на роботі. Підійшов термін здавання трьох відповідальних завдань. Галя, саме її відділу це було доручено, дуже поспішала й у запарці готувала найвідповідальніше завдання - фінансовий звіт. Раптом у дверях з'явився один з її підлеглих, Дмитро, дуже блідий. - Галю, - промурмотів він, - весь звіт нанівець! Я десь подів підсумкові показники! Першим бажанням Галі було вилаятися, щось на кшталт: -Що?! Ти взагалі можеш хоч що-небудь зробити без помилок?! Замість цього вона припинила на мить свою роботу, зробила глибокий вдих і повністю перемкнула свою увагу на Дмитра. - Скажи, що ти вже зробив, щоб їх знайти? - промовила вона. - Ну, - почав Дмитро, - спершу я запитав у Петра, чи вони не в нього. Він згадав, що вчора перед виходом віддав мені. Потім я збагнув, що залишив їх на столі з запискою Олі, щоб вона зранку передрукувала. А вона мені відповіла, що ще до обіду їх повернула. - Отже, ти простежив їх переміщення аж до обідньої перерви, - сказала Галя, - і що було потім? - Я тоді заповнював звіт! Ніяк не можу згадати, що я з цими показниками потім робив. - Дмитро, - промовила Галя, - схоже, що все це тебе справді вивело із себе. - Звичайно! Адже в мене немає звички губити такі документи! - Отже, - продовжувала Галя, - давай на хвилину зосередимося і подумаємо. Заплющ очі і уяви, як Оля віддає тобі ці підсумкові показники, може, тобі вдасться згадати, що ти потім з ними робив. Розслабся і подумай! Дмитро сидів на стільці, прикривши очі, майже три хвилини. Раптом обличчя просвітліло і він вигукнув: - Згадав! Коли я тримав їх у руках, Олег приніс мені звіт, і я засунув їх під папери! Він побіг перевірити - і, звісно, підсумкові показники там і були.

Завдання 9.

Проаналізуйте емоційний стан людини на основі невербальних сигналів.

Питання:

1. Чому, на ваш погляд, Кадрусс почервонів?
2. Чим була викликана блідість Кадрусса?
3. Як можна інтерпретувати округлені очі абата?

Кейс

Герой роману О. Дюма граф Монте-Кристо для з'ясування справжньої причини, чому він потрапляв у різні халепи, переодягся священиком і так розшукав свого давнього знайомого Кадрусса, щоб розпитати у нього про події минулого. – Дантес!.. Чи знавав я бідолаху Едмона! Ще б пак, це був мій кращий друг! — вигукнув Кадрусс, густо почервонівши, тим часом як ясні спокійні очі абата немов розширювалися, щоб одним поглядом охопити співрозмовника. — А що з ним сталося, пане абат, з бідним Едмоном? — продовжував трактирник. — Ви його знали? Чи живий він ще? Чи вільний? Чи щасливий? – Він помер у в'язниці. Був у гіршому становищі ніж каторжники, які волочать ядро на тулонській каторзі. Смертельну блідість змінив рум'янець, що розлився було по обличчю Кадрусса. Він відвернувся, і абат побачив, що той витирає сльози краєчком червоної хустки, яким була пов'язана його голова...

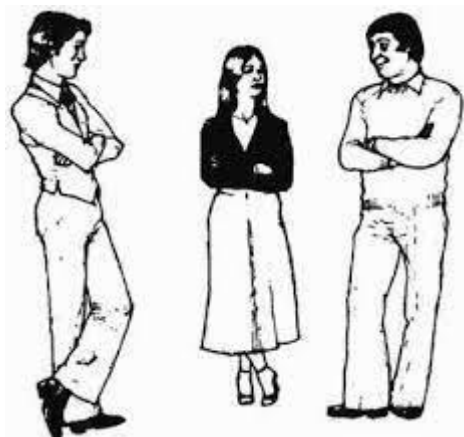
Завдання 10.

Оцініть жести, вираз обличчя та позу людей (поясніть мову їхніх тіл)

А)



Б)



В)



Завдання 11.

Переглянути відеопосилання і описати, які засоби вербальної і невербального спілкування використовуються під час переговорів.

1) <https://youtu.be/kman4-LV2YY> - Переговори. Приклад з фільму - Линкольн для адвоката

2) <https://youtu.be/iWobNGS-EEA> - Зустріч з Карлом Ван Луном

Завдання 12.

Визначте який метод (підхід), стратегію та тактичні прийоми використовують герої відеоуривків в процесі ведення ділових переговорів:

- <https://youtu.be/ib8JhvF2-ZU>
- <https://youtu.be/tuT2cKswmto>
- <https://youtu.be/Kkmde4dGORo>

6. ТЕМАТИКА РЕФЕРАТИВ ТА МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ДО ЇХ НАПИСАННЯ

Перед написанням реферату з конкретної теми курсу необхідно опрацювати наукову літературу, осмислити прочитане і викласти власні думки щодо порушеної проблеми.

Обсяг: 10-12 сторінок (формат А-4).

Структура та особливості викладу матеріалу

Вступ. Цей компонент не потребує цитувань (хоч вони допускаються), великої кількості абстрактних розмірковувань і великого обсягу. Обов'язково виділити предмет опису, обґрунтувати тему, яка висвітлюється в рефераті, вказавши на персоналії, які працювали над даним питанням, назвати їх праці. Це треба робити чітко й логічно, щоб обсяг вступу не перевищував 15 відсотків від обсягу роботи (1 сторінка).

Основна частина. Тут немає особливих регламентацій. Головне, щоб текст був написаний самостійно. Матеріал, який викладається, необхідно обґрунтовано реферувати. Коли є аргументи і контраргументи, можна вступати в полеміку. Використовувати цитати як для підтвердження, так і для спростування. Цитований матеріал в основній частині, незалежно від форми цитування — дослівного (в лапках), світоглядно-змістового (своїми словами з зазначенням авторства матеріалу, який використовується), не повинен перевершувати 30 відсотків реферату.

Загальний обсяг основної частини становить приблизно 7-8 сторінок.

Висновки. Це — підсумок. Тобто чіткість, точність, лаконічність. Жодних цитат, тільки узагальнення, резюмування основних питань і проблем теми, визначення можливостей їх використання у практичній діяльності. Конкретні висновки можна нумерувати.

Список використаної літератури. Укладається за алфавітним порядком мовою оригіналу з усіма вихідними даними.

Робота повинна бути набрана на комп'ютері та видрукувана на принтері (електронні версії не приймаються). Параметри: версія WORD, шрифт – 14 кегель, у рядку 60 – 65 знаків. Сторінки повинні мати відповідні поля та нумерацію: зліва – 30 мм; справа – 10 мм; зверху та знизу – 20 мм. Виконання індивідуальної роботи є обов'язковим складовим модулем залікового кредиту з курсу, компонентом підсумкової та залікової оцінки.

Теми рефератів

Модуль 1

1. Історія формування бізнес етики в діловому середовищі
2. Сутність етики в сфері бізнесу, її завдання та особливості
3. Міждисциплінарний взаємозв'язок етики з науковими дисциплінами
4. Сучасні погляди науковців на етику в бізнес-середовищі
5. Взаємозв'язок понять «етика», «мораль», «діловий етикет»
6. Корпоративна етика та її вплив на формування ділових відносин
7. Класифікація корпоративної етики.
8. Сутність, функції та завдання корпоративної відповідальності з позицій етичних взаємовідносин
9. Кодекс корпоративної етики: основні правила і норми поведінки в бізнес середовищі.
10. Іміджологія у соціокультурній сфері
11. Іміджологія як мистецтво створення ефективного

переговорника

12. Формування позитивного іміджу в умовах міжнародної співпраці
13. Стиль та імідж ділової людини
14. Складові елементи ділового іміджу
15. Роль ділових комунікацій у соціокультурній діяльності
16. Аспекти різноманітних форм ділової комунікації
17. Особливості міжкультурної ділової комунікації у професійній сфері
18. Етика ділового спілкування та діловий етикет

Модуль 2.

1. Сутність і особливості вербальних засобів ділового спілкування
2. Необхідність використання невербальних засобів ділових комунікацій в діловому середовищі.
3. Характеристика форм ділового спілкування
4. Допоміжні напрями в діловому спілкуванні
5. Правила ділового спілкування в різних країнах світу
6. Сутність, завдання та функції та роль ділових переговорів в бізнес середовищі.
7. Види бізнес переговорів в діловому середовищі
8. Технологія проведення переговорів в діловій сфері
9. Особливості ділового етикету у різних країнах
10. Моделі бізнес-переговорів.
11. Стратегії та тактичні прийоми бізнес-переговорів.
12. Бізнес переговори через різні засоби комунікацій.
13. Особливості торговельних переговорів.
14. Етика ділових відносин в умовах війни
15. Психологія поведінки учасників бізнес переговорів
16. Особливості культури ділового спілкування
17. Етикет і імідж ділової людини
18. Ділові переговори в українському бізнес-середовищі

7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ МОДУЛЬНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ З ДИСЦИПЛІНИ «БІЗНЕС-ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ»

1. Сутність етики в сфері бізнесу.
2. Основні категорії бізнес-етики.
3. Особливості формування бізнес-етики в середовищі
4. Обґрунтуйте сумісність двох понять «моральність» і «бізнес».
5. Розкрийте основні завдання та функції етики бізнесу.
6. Визначте основні принципи етики бізнесу.
7. Охарактеризуйте основні категорії бізнес-етики.

8. Розкрийте особливості формування бізнес-етики
9. Сутність корпоративної етики, її функції та завдання.
10. Види корпоративної етики.
11. Кодекс корпоративної етики
12. Наведіть визначення поняття «корпоративна етика» і які цінності закладені в її основу
13. Визначте переваги корпоративної етики в компанії
14. В чому розкриваються моральні і етичні цінності працівників
15. Які взаємозв'язки формуються для різних суб'єктів враховуючи принципи корпоративної етики
16. Охарактеризуйте структуру і основні частини корпоративного кодексу організації
17. Сутність іміджу в соціокультурній сфері.
18. Особливості формування іміджу та його вплив на формування ділових взаємовідносин.
19. Імідж ділової людини
20. Поясніть техніку формування іміджу залежно від мети.
21. Назвіть основні функції іміджу.
22. Охарактеризуйте види іміджу в процесі їх формування.
23. Назвіть основні компоненти зовнішнього і внутрішньо-корпоративного іміджу.
24. Опишіть структуру корпоративного іміджу.
25. Сутність вербальних засобів ділового спілкування.
26. Невербальні засоби ділового спілкування.
27. Проксеміка як засіб невербального спілкування.
28. Розкрийте властивості рефлексивного і нереклексивного слухання.
29. Розкрийте сутність невербального спілкування.
30. Охарактеризуйте вербальні засоби: мова і писання.
31. Охарактеризуйте вербальні засоби: слухання і читання
32. В чому полягає особливість застосування невербальної комунікації?
33. Що таке міміка, які її основні елементи та які чинники впливають на формування мімічного вираження емоцій?
34. Що таке поза, і які види її розрізняють?
35. Наведіть приклади жестів, та розкрийте основні характеристики постави та ходи як засобів невербальної комунікації.
36. Що таке «тактильний контакт»?
37. Як називається система взаємного використання простору партнерами по спілкуванню. Які є її види?
38. Переговори в бізнес-середовищі: сутність, завдання та функції.
39. Види бізнес переговорів в діловому середовищі.
40. Розкрийте сутність ділових переговорів в бізнес-середовищі.
41. Які завдання і функції виконують ділові переговори?
42. Назвіть фактори, що визначають процес ведення переговорів. Охарактеризуйте їх.
43. Що на Вашу думку необхідно для створення комфортних та довірчих відносин в процесі ділового спілкування?
44. Які це суб'єктивні та об'єктивно-предметні умови ведення ділових переговорів?

45. Назвіть основні класифікаційні ознаки за якими можна типізувати ділові переговори?
46. Охарактеризуйте ділові переговори за типом та характером
47. Охарактеризуйте ділові переговори за територіальним статусом, спрямованість та результативністю.
48. Охарактеризуйте ділові переговори за соціальним статусом, характером взаємодії та спільністю рішень.
49. Особливості процесу підготовки та проведення бізнес- переговорів.
50. Етика ділових відносин в умовах війни.
51. Охарактеризуйте підготовчий етап організації і проведення переговорів.
52. Коли необхідно визначатись з методом (підходом) до ведення переговорів і які методи Ви можете назвати?
53. Охарактеризуйте принципові переговори та якими правилами необхідно керуватися при даному підході ведення ділових розмовин?
54. Що являє собою стратегія переговорів і які стратегії розрізняють? Коротко охарактеризуйте їх?
55. В чому полягає особливість тактики ділових переговорів? Назвіть основні тактичні прийоми їх проведення?
56. Охарактеризуйте процес проведення ділових переговорів.
57. В чому розкриваються особливості етапу аргументування в процесі проведення переговорів? Які види аргументів можуть бути?
58. Від чого залежить прийняття рішення в процесі проведення ділових переговорів?
59. Охарактеризуйте завершальний етап проведення ділових переговорів. Як Ви вважаєте це є остаточний етап?
60. Що таке «кокус» і які його основні цілі і функції?
61. Чи завжди необхідно в процесі проведення ділових переговорів робити аналіз підсумків? Розкажіть про цей етап.
62. Яких помилок можна припуститись в процесі проведення ділових переговорів? Обґрунтуйте Вашу відповідь.

8. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ І ВМІНЬ СТУДЕНТІВ

Формами контролю результатів знань здобувачів вищої освіти є модульний контроль, який складається із поточного контролю і модульного контрольного оцінювання, а також підсумковий (семестровий) контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять (включає, в тому числі, перевірку якості підготовки завдань, які винесені на самостійне вивчення та виконання) і має на меті перевірку рівня підготовленості студента.

Форми поточного контролю:

- усні опитування на семінарських заняттях;
- участь в обговоренні питань та практичних кейсів на семінарах;
- підготовка індивідуальних завдань та їх презентація тощо;
- тематичне тестування;
- самостійна робота студента .

Модульне контрольне оцінювання – процедура визначення рівня засвоєння студентом навчального матеріалу відповідної дисципліни. МКО з дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» проводиться у письмовій (в разі дистанційного навчання – онлайн опитування) формі шляхом виконання контрольних робіт. Форма контрольних робіт: тести і завдання.

До модульного контрольного оцінювання допускаються всі студенти. Виконання контрольної роботи здійснюється студентом індивідуально. Студент може звернутися до викладача за поясненням змісту контрольного завдання. Під час проведення модульної контрольної роботи дозволяється користуватися довідковими матеріалами, які визначені кафедрою. Студентам забороняється в будь-якій формі обмінюватися інформацією та користуватися недозволеними матеріалами.

Виконання контрольної роботи здійснюється студентом індивідуально. Студент може звернутися до викладача за поясненням змісту контрольного завдання. Під час проведення модульної контрольної роботи дозволяється користуватися довідковими матеріалами, які визначені кафедрою. Студентам забороняється в будь-якій формі обмінюватися інформацією та користуватися недозволеними матеріалами.

При порушенні студентом установлених правил проходження модульного контрольного оцінювання, викладач відсторонює його від виконання роботи, робить на ній відповідний запис і оцінює нулем балів. Результати контрольного заходу студента, який не з'явився на нього, також оцінюються нулем балів. Студент, який із поважної причини не з'явився на модульний контроль, за дозволом декана може скласти його у визначений деканатом термін.

Результати перевірки письмових контрольних робіт доводяться до відома студентів не пізніше, ніж через три робочі дні після їх виконання. Студент, який не погоджується з оцінкою, має право звернутися до викладача і отримати ґрунтовне пояснення. У випадку незгоди з рішенням викладача, студент має право звернутися з письмовою апеляцією до завідувача кафедри не пізніше, ніж на наступний робочий день після оголошення результатів. Викладач і завідувач кафедри у присутності декана факультету та студента протягом трьох днів повинні розглянути апеляцію і прийняти остаточне рішення. У результаті апеляції оцінка студента не може бути знижена.

При визначенні модульної оцінки враховуються результати поточного контролю під час семінарських занять, самостійної та індивідуальної роботи.

Оцінка за модуль складає максимально 100 балів. Студент, який за результатами модульного контролю отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен перескласти цей модуль до проведення підсумкового (семестрового) контролю, згідно із затвердженим деканатом графіком або під час чергування викладачів на кафедрі. Без такого покращання він до підсумкового контролю не допускається.

Рейтингова оцінка з навчальної дисципліни визначається як середня арифметична сума балів, отриманих у результаті модульних контролів, та виставляється за 100-бальною шкалою, шкалою ЄКТС та національною шкалою.

Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання у оцінки за національною шкалою та шкалою ЄКТС здійснюється в порядку, встановленому у ДВНЗ «УжНУ» Положенням про організацію освітнього процесу, що приведені нижче в таблиці.

**Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання
в оцінки за національною шкалою та шкалою ЄКТС**

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	задовільно	
60-63	E		
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

Форма підсумкового семестрового контролю.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання. Завданням підсумкового контролю є перевірка глибини засвоєння студентом програмного матеріалу дисципліни, логіки та взаємозв'язків між окремими її розділами, здатність творчого використання набутих знань, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми, що впливає зі змісту дисципліни тощо. Підсумковий контроль з дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» проводиться у формі заліку (усне та письмове опитування, при дистанційному навчанні – онлайн-опитування, тестування).

До підсумкового контролю (заліку) з навчальної дисципліни не допускаються студенти, які не виконали умов договору про навчання та усіх видів обов'язкових робіт (лабораторних, практичних, розрахунково-графічних та розрахункових робіт, рефератів тощо), передбачених робочою програмою, а також за результатами модульного контролю набрали менше 35 балів.

Якщо рейтингова оцінка за модульним контролем становить не менше 60 балів, то за згодою студента вона може бути зарахована як підсумкова семестрова оцінка з навчальної дисципліни. У протилежному випадку, або за бажанням підвищити рейтинг, студент складає залік.

Студенти, які під час підсумкового контролю отримали оцінку «незараховано», мають право на два перескладання: перший раз – викладачу, другий раз (у разі незадовільної оцінки при першому перескладанні) – комісії. Комісія створюється завідувачем кафедри. До складу комісії обов'язково входять лектор та завідувач кафедри. Залікова оцінка, виставлена комісією, є остаточною.

При порушенні студентом дисципліни під час проведення підсумкового контролю екзаменатор відсторонює його від складання екзамену та виставляє йому оцінку «незараховано».

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль № 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота				Модульна контрольна робота	Сума
ПР1,(Тема1)	ПР2,(Тема2)	ПР3 (Тема3)	ІЗ	30	100
20	10	20	20		

T1, T2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль № 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
ПР4,(Тема5)	ПР5,(Тема6)	ПР6,7 (Тема7,8)	ЕСЕ	ІЗ	40	100
10	10	10	10	20		

T1, T2 ... – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль № 1		Модуль № 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні заняття	3	50	4	30
ЕСЕ	1	-	1	10
Індивідуальне завдання	1	20	1	20
Модульна контрольна робота	1	30	1	40
Разом		100		100

Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Оцінка знань, умінь і практичних навичок студента з навчальної дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» здійснюється за кредитно-модульною системою.

Модульне оцінювання включає оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни (див. таблицю вище).

Поточне оцінювання включає в себе перевірку рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи на занятті (теоретичний компонент оцінки, який складається з сумарних результатів проведених викладачем опитувань студентів і контрольних робіт) та індивідуальної роботи студента (практичний компонент – реферат, есе, індивідуальне завдання, складання термінологічного словника тощо). Теоретична компонента оцінюється за 1 модуль в 30 балів, а за 2 модуль – 40 балів. Відповідно виконання практичної частини в 1 модулі враховує виконання індивідуального завдання, яке оцінюється в 10 балів, у 2-му модулі – виконання есе відповідно до вимог, що оцінюється в 10 балів та індивідуального завдання (10 балів).

Оцінювання активності під час аудиторних занять здійснюється у межах 30 балів у 1 змістовому модулі:

- 24 – 30 балів - відвідано не менше 90% семінарських занять та отримано оцінки «добре», «відмінно»;

- 16-23 балів – відвідано не менше 75% семінарських занять та отримано оцінки «добре», «відмінно»;

- 8-15 балів – відвідано не менше 60% семінарських занять та отримано оцінки «задовільно», «добре», «відмінно»;

- 1-7 балів – відвідано не менше 50% семінарських занять та отримано оцінки «задовільно», «добре».

Та в межах 40 балів у 2-му змістовному модулі:

- 31– 40 балів - відвідано не менше 90% семінарських занять та отримано оцінки «добре», «відмінно»;

- 21-30 балів – відвідано не менше 75% семінарських занять та отримано оцінки «добре», «відмінно»;

- 11-20 балів – відвідано не менше 60% семінарських занять та отримано оцінки «задовільно», «добре», «відмінно»;

- 1-10 балів – відвідано не менше 50% семінарських занять та отримано оцінки «задовільно», «добре».

Оцінка за будь-який вид індивідуальної роботи (підготовка рефератів, доповідей, поглиблене опрацювання першоджерел і наукових статей, виконання індивідуальних контрольних, практичних і ситуаційних завдань), встановлюється в межах 20 балів за 1-й ЗМ та 10 балів за 2- й ЗМ і включає в себе наступні складові: 1) актуальна тематика обраної теми, 2) впевнений захист, 3) виконання згідно встановлених вимог.

Контрольна робота за кожним змістовим модулем включає в себе виконання завдань репродуктивного (відтворення вивченого) характеру у формі тестів та реконструктивного (застосування знань і вмінь у змінених ситуаціях) характеру у формі відповіді на запитання.

Виконання модульної контрольної роботи оцінюється в діапазоні від 0 до 50 балів. При цьому виконання різних типів завдань оцінюється так:

* виконання репродуктивного завдання – від 0 до 30 балів;

* виконання кожного реконструктивного завдання – від 0 до 10 балів.

Контрольні роботи за обома змістовими модулями з дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» містять по 30 тестових завдань та по 2 питання.

За кожну правильну відповідь на 1 тестове завдання виставляється 1 бал, за неправильну відповідь – 0 балів.

При оцінюванні модульної контрольної роботи враховується обсяг і правильність відповідей на запитання, кожне з яких оцінюється у 10 балів (див. таблицю).

Критерії оцінювання виконання реконструктивних Завдань студентами

Оцінка	Критерій
10 балів	Студент дає правильну вичерпну відповідь на поставлене запитання, при цьому показує високі знання понятійного апарату і літературних джерел,

	вміє аргументувати свої думки та ставлення до відповідної категорії
8 балів	Студент в цілому відповів на поставлене запитання, але не спромігся переконливо аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, показав недостатні знання літературних джерел.
4 бали	Студент дає правильну відповідь на запитання, але показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел.
0 балів	Студент дає неправильну відповідь на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел.

Неявка на модульну контрольну роботу – 0 балів.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Підсумковий контроль (залік) з дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» включає 70 тестових завдань та 3 питання з курсу дисципліни.

Правильні відповіді на тестові завдання оцінюються в 1 бали, неправильні – 0 балів. Повна відповідь на питання оцінюється в 10 балів.

Загальні критерії підсумкового оцінювання приведені в таблиці.

Оцінка	Критерій
A	здобувачі вищої освіти повністю оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, можуть дати відповіді на всі питання курсу, опанували рекомендовану літературу
B	здобувачі вищої освіти оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, проте у відповідях допустили неточності
C	здобувачі вищої освіти в основному оволоділи програмою навчальної дисципліни на продуктивному рівні, проте у відповідях допускають несуттєві помилки
D	здобувачі вищої освіти показали задовільні результати оволодіння навчальною програмою дисципліни на репродуктивному рівні й при відповідях допускають помилки
E	здобувачі вищої освіти виявили мінімально достатній рівень знань з дисципліни, необхідний для продовження навчання, вивчили основні терміни курсу та орієнтуються в матеріалі базового підручника
FX	здобувачі вищої освіти не виявили достатнього рівня знань з дисципліни, необхідного для продовження навчання, вивчили не всі основні терміни курсу та слабо орієнтуються в матеріалі базового підручника (оцінка передбачає виконання додаткових індивідуальних завдань для підвищення рівня знань та повторне складання підсумкового контролю)
F	здобувачі вищої освіти не виявили мінімально достатнього рівня знань з дисципліни, необхідного для продовження навчання, не вивчили основних термінів курсу та не орієнтуються в матеріалі базового підручника (оцінка передбачає проходження повторного курсу навчальної дисципліни зі складанням підсумкового контролю)

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Баранівський В.Ф., Скворцова Т.Г. Етика бізнесу: Навчальний посібник. – К.: Видавець ПАЛИВОДА А.В., 2017. – 200 с.
2. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 252 с.
3. Діловий етикет. Етика ділового спілкування – «2-ге вид. Перероб і доп. – К.: «Альтерпрес», 2016.- 368 с.
4. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). Видавництво: Магнолія 2006, 2021. – 312с.
5. Етика ділового спілкування: навчальний посібник /Гриценко Т.Б - К. : Центр учбової літератури, 2015.- 344 с.
6. Мальська М.П., Мандюк Н.Л., Занько Ю.С. Корпоративне управління: теорія та практика Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2015. - 360 с.
7. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2018.
8. Пентиліук М.І., Маруніч І.І. та ін. Ділове спілкування та культура мовлення. Підручник. Вид-во: Центр навчальної літератури. 2019. 224с.
9. Радченко С.Г. Етика бізнесу. Практикум [Текст]: навч. посібник / С. Г. Радченко. - К.: КНТЕУ, 2015. - 192 с.
10. Стівпець В.Г., Стівпець О.В., Гловаціка С.М. Корпоративна етика та психологія. Навчальний посібник. Херсон. Вид-во:Олді+, 2021.236с.

Допоміжна література

1. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. - Суми: Університетська книга, 2001.-205 с.
2. Котлер Ф., Н.Лі. Корпоративна соціальна відповідальність. Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства / Пер. з англ. С. Яринич. – К.: Стандарт, 2005. – 302 с.
3. Лазоренко О. «Корпоративна соціальна відповідальність в Україні: експертна думка: зб. статей та рекомендацій» /— К. : Стилос, 2007.
4. Петроє О.М. Соціальний діалог як інструмент формування корпоративної соціальної політики: [монографія] / Ольга Михайлівна Петроє. – К.: Центр учбової літератури, 2008.
5. Дученко, М. М. Бізнес-етика: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навчальний посібник для студентів спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 1,35 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 56 с. URL: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/39693>

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. <https://everlegal.ua/top-10-pravyl-biznes-etyky-yakymy-nekhtuyut-v-ukrayini>
2. <https://www.prostir.ua/?news=etyka-v-biznesi-yak-buty-poryadnym-biznesmenom>
3. <https://bc-club.org.ua/guidebook/articles/mystectvo-peregovoriv-jak->

staty-majstrom.html

4. <https://online.novaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuvannya-z-partnerami>
5. <https://goaravetisyan.ru/uk/rol-emocii-i-zhestov-v-obshchenii-lyudei-hto-eto-takoe-zhesty-i-mimika/>
6. <http://mapme.club/poradi/2238-pravila-zastilnogo-etiketu-riznix-krain-yaki-ne-varto-porushuvati.html>
7. <http://newsdaily.com.ua/etiket/8272-etiket-u-riznix-krainax-pravila-povedinki.html>
8. <http://newsdaily.com.ua/etiket/8272-etiket-u-riznix-krainax-pravila-povedinki.html>
9. <https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/EJC-ad47300fa10>.
10. <https://medium.com/@doersempire/role-of-communication-in-business-b36cef3c22ff>

**Результати перегляду
робочої програми навчальної дисципліни**

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)