

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

_____ О. Є. Грибанова

«_____» _____ 2024

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**підготовки фахових молодших бакалаврів
галузі знань: 07 управління та адміністрування
спеціальності: 073 менеджмент
освітньо-професійної програми: менеджмент**

Укладач: Яцук Н.В.

Обговорено та ухвалено
на засіданні циклової комісії економічних
дисциплін та менеджменту
Протокол № _____ від “_____” 2024 р.
Голова ЦК І.О.Мордвінова

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Ухвалено методичною радою коледжу

Протокол № від “.....” 2024

Заступник директора з НМР

_____ А.В.Ходаковська

(підпис)

(ініціали, прізвище)

2024 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів – 1,5	Галузь знань <i>07 управління та адміністрування</i> <hr/> (шифр і назва)	Нормативна/вибіркова	
Загальна кількість год. -45	Спеціальність <i>073 менеджмент</i> <hr/> (шифр і назва)	Рік підготовки:	
		3 -й	
		Лекції	
Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання: – 2 год	Освітньо-кваліфікаційний рівень: фаховий молодший бакалавр	10 год.	
		Практичні, семінарські	
		10 год.	
		Лабораторні	
		0 год.	
		Самостійна робота	
		25 год.	
		Вид контролю: залік	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є формування особистості менеджера, його внутрішньої культури у сфері службового спілкування та формування іміджу ділової людини.

У разі успішного завершення курсу здобувач освіти набуває програмні компетентності:

ІК	Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів соціальних та поведінкових наук, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.
ЗК 3	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
ЗК 5	Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.
ЗК 6	Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.
СК 8	Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію під час розв'язання професійних завдань.
<i>Отримати програмні результати:</i>	
РН 3	Мати навички письмової та усної професійної комунікації державною та іноземною мовами.
РН 7	Використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для вирішення професійних задач.
РН 13	Демонструвати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації в професійній діяльності.

3. Змістовне наповнення навчальної дисципліни

Розділ 1. Ділове спілкування цифрової епохи.

Тема 1. Вступ до курсу «Етика ділового спілкування». Регламент навчання.

Цифрова епоха: трансформаційні процеси комунікації в умовах промислової революції 4.0 та 5.0. Поняття комунікації. Функції комунікації. Рівні спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування. Культура спілкування менеджера. Основні комунікативні принципи. Способи та моделі ділового спілкування. Форми і види діловою спілкування та фактори впливу. Стилi та засоби ділового спілкування. Вербальна комунікація. Невербальна комунікація. Візуальна комунікація.

Тема 2. Комунікації в організаціях: процес, типи, зв'язки, бар'єри

Поняття комунікативного процесу. Структура процесу спілкування та його чотири базових елементи. Типи комунікацій. Комунікативні зв'язки в організаціях. Вертикальна та горизонтальна рівні комунікації в організації. Комунікації керівник – підлеглий. Неформальні комунікації. Електронні засоби комунікацій. Комунікаційні бар'єри. Перешкоди на шляху комунікацій між особами. Семантичні бар'єри. Перешкоди в організаційних комунікаціях.

Тема 3. Екологічне спілкування

Модель спілкування американського психолога Маршалла Розенберга. Трансформація оборони та агресії у співчуття та емпатію для налагодження ефективної комунікації. Три аспекти ненасильницького спілкування. Чотири основні кроки екологічного спілкування. Емпатичне (активне) слухання як умова екологічного спілкування. Техніки активного слухання. Кроки активного слухання.

Розділ 2. Портфоліо менеджера: комунікативні техніки у вирішенні управлінських ситуацій

Тема 4. Індивідуальні та колективні форми обговорення ділових проблем

Ділова бесіда (розмова), ділова нарада, збори, дискусія, “мозковий штурм”, переговори. Гайд для менеджерів по зустрічам one-to-one. Особисті зустрічі віч-на-віч співробітника і менеджера. 15 запитань ефективної зустрічі віч-на-віч. Сучасна комунікація конференц-дзвінки та відео-конференції як швидкий, зручний і надійний метод передачі повідомлення в будь-який час і з будь-якого місця. Навички ведення переговорів та мистецтво їх вести. Правила проведення ефективних нарад. Види нарад та їх

підготовка. Методи проведення ефективної наради. Основні етапи наради. Мозковий штурм і його геніальні рішення. Дивергенти та конвергенти.

Тема 5. Діджитал-етикет. Головні правила

Питання етичної й ефективної комунікації. Закони дистанції в інтернеті й закони дистанції в живому спілкуванні. Соцмережа та месенджери – канали комунікації. Цифрова дистанція: електронна пошта, сторінка компанії в соцмережах, особиста сторінка в соціальних мережах, месенджер, що прив'язаний до номера телефону, особистий дзвінок. Голосові повідомлення. Характер і тональність листування. Структура ділового листа. Емоджі (малюнки емоцій) чи варті в діловому листуванні.

Тема 6. Телефонна розмова.

Правила телефонної розмови. Вхідні дзвінки (Коли телефонують вам). Вихідні дзвінки (Коли телефонуєте ви). Вирішення ділових питань телефоном. Тривалість ділової телефонної розмови. Правила етикету ділової телефонної розмови. Правило завершення розмови. Етикет стільникового зв'язку. Холодні та теплі дзвінки в роботі менеджера.

Тема 7. Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи і способи їх вирішення

Поняття конфлікту, його основні характеристики та структурні елементи. Основні стадії протікання конфліктів. Стратегії взаємодії в умовах конфлікту. Причини виникнення конфліктів у діловому спілкуванні. Типи конфліктів в діловому спілкуванні та їх причини. Управління діловими конфліктами

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
л		с/п	лаб.	сам.роб. інд.завд.	
1	2	3	4	5	6
Розділ 1. Ділове спілкування цифрової епохи.					
Тема 1. Вступ до курсу «Етика ділового спілкування». Регламент навчання.	9	2	2		5
Тема 2. Комунікації в організаціях: процес, типи, зв'язки, бар'єри	9	2	2		5
Тема 3. Екологічне спілкування					
Разом за розділом 1	18	4	4		10

Розділ 2. Портфоліо менеджера: комунікативні техніки у вирішенні управлінських ситуацій					
Тема 4. Індивідуальні та колективні форми обговорення ділових проблем.	9	2	2		5
Тема 5. Діджитал-етикет. Головні правила.	9	2	2		5
Тема 6. Телефонна розмова.	9	2	2		5
Тема 7. Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи і способи їх вирішення					
Разом за розділом 2	17	6	6		15
<i>20 годин</i>	45	10	10		25

5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Комунікації в організаціях: процес, типи, зв'язки, бар'єри	2
2	Екологічне спілкування	2
3	Індивідуальні та колективні форми обговорення ділових проблем	2
4	Діджитал-етикет. Головні правила.	2
5	Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи і способи їх вирішення	2
Разом		10

6. Теми семінарських занять (практичних/лабораторних)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Структура процесу спілкування та його бар'єри.	2
2	Практикум з ненасильницької комунікації	2
3	Нарада та мозковий штурм	2
4	Етикет телефонного та стільникового зв'язку.	2
5	Управління діловими конфліктами.	2
Разом		10

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Власні цілі та завдання на курс	5
2	Схема процесу спілкування	5
3	Схема активного слухання	5
4	Правила проведення таких комунікативних форм як: ділова бесіда (розмова), ділова нарада, збори, дискусія, "мозковий штурм", переговори	5
5	Лист, голосове повідомлення, сторінка компанії, особиста сторінка	5
Разом		25

Індивідуальне завдання

Розробка особистої самопрезентації та відеосамопрезентації для максимальної кількості ситуацій (бізнес-івенти, он-лайн та оф-лайн співбесіди).

Поточний контроль знань						Сам-на робота інд. завд.	Залік/ Залік	Сума
Модульна атестація № 1 (30 балів)			Модульна атестація № 2 (30 балів)					
Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5,6	Тема 7			
10	10	10	10	10	10	20	20	100
Власне завдання на курс Коротка промова	Схема процесу комунікації	Діалог з ненас-кої комунік-ії	Сторінка компанії, Текст ділового листа, голосового повідомлення	Проведення однієї із форм обговорення ділових проблем	Управ-ня діловими конф-ми	Відео-резюме та самопрезентація	Тест	

8. Види контролю і система накопичення балів

Примітка: розробляючи систему накопичення балів, треба враховувати, що студентам бали виставляються за виконані завдання (вміння) та за засвоєння певного обсягу теоретичного матеріалу (знання). Оскільки ЄКТС передбачає накопичення балів протягом вивчення курсу, то має бути певна кількість контрольних заходів - мінімум 1 захід на 0,5 кредиту)

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно) Виконано повний об'єм рекомендованих вправ. Постійна участь в онлайн конференціях за умови увімкненої камери. (Або наявність сертифікату з курсу «Цифрові комунікації в глобальному просторі» (за посиланням https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1); Надано відео-самопрезентацію та відео резюме	Зараховано	
B	85 – 89 (дуже добре) Виконано повний об'єм рекомендованих вправ. Мають місце пропуски у відвідуванні в онлайн конференціях за умови увімкненої камери. (Або наявність сертифікату з курсу «Цифрові комунікації в глобальному просторі» (за посиланням https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1); Надано відео-самопрезентацію та відео резюме		
C	75 – 84 (добре) Виконано не повний об'єм рекомендованих вправ. Мають місце пропуски у відвідуванні в онлайн конференціях за умови увімкненої камери. (Або наявність сертифікату з курсу «Цифрові комунікації в глобальному просторі» (за посиланням https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1); Надано відео-самопрезентацію та відео резюме		
D	70 – 74 (задовільно) Мінімальний об'єм рекомендованих вправ. Значні пропуски у відвідуванні в онлайн конференціях за умови увімкненої камери. (Або наявність сертифікату з курсу «Цифрові комунікації в глобальному просторі» (за посиланням https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1); Надано відео-самопрезентацію та відео резюме		
E	60 – 69 (достатньо) Відсутність виконаних рекомендованих вправ. Відсутність на онлайн заняттях (Але наявність сертифікату з курсу «Цифрові комунікації в глобальному просторі» (за посиланням https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1); Не надано відео-самопрезентацію та відео резюме		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) Є в наявності не менше двох робіт в системі мудл.	Не зараховано	
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом) Відсутність на курсі.		

9. Рекомендована література

Основна:

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

2. Капустіна Н. Цифрова етика: навч.-метод. реком. (для здобувачів вищої освіти магістер. рівня за профілем освіт. програми «Філософія медійних практик») / Н.Капустіна, Л. Токар; Нац. ун-т «Одес. юрид. академія». – Одеса: Фенікс, 2023.– 50 с.

3. Олтаржевський Д. О. Цифрові комунікації: навчальні: посібник із дисципліни «Медіавиробництво: промоція»./ Д. О., Олтаржевський.- Київ: ННІЖ КНУ імені Тараса Шевченка, 2023. 120 с.

4. Прищак М.Д. Етика та психологія ділових відносин./ М.Д.Прищак, О.Й.Лесько.- [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

5. Запровадження комунікації органів державної влади : зб. мат-лів наук.-практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. – К. : Фенікс, 2016. – 192 с

Додаткова:

1. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 344 с.

2. Етика ділового спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко, Я. І. Юрків ; Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2012. – 507 с.

3. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). / Беліченко А.Г., Воронкова В.Г. , Мельник В.В.-Львів, Магнолія – 2018, 312с.

4. Комунікативні технології інформаційного суспільства: монографія / за наук. ред. А. І. Гусева. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький: Імекс- ЛТД, 2020. 142 с.

5. Кострицкая Н. М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності: навч. посібник / Н. М. Кострицкая, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. – Київ: Центр навч. л-ри, 2006. – 272 с.

Інформаційні ресурси

1. Основи ділової комунікації:

<https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=81¬ifyeditingon=1>

