

**ПрАТ «ВНЗ «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ»**



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

Спеціальність:	С4 Психологія
Освітній рівень:	другий (магістерський) рівень
Освітня програма:	Психологія

Загальна інформація про навчальну дисципліну

Назва навчальної дисципліни	Етика ділового спілкування
Шифр та назва спеціальності	С4 Психологія
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	вибіркова
Кількість кредитів і годин	3 кредити/90 год. Лекції: 20 год. Практичні заняття: 14 год. Самостійна робота: 56 год.
Термін вивчення дисципліни	
Мова викладання	українська
Вид підсумкового контролю	залік
Сторінка дисципліни на сайті	

Загальна інформація про викладача. Контактна інформація

Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	
Дисципліни, які викладає НПП	
Напрями наукових досліджень	
Посилання на реєстри ідентифікаторів для науковців	
Контактна інформація викладача:	
E-mail:	
Контактний тел.	
Портфоліо викладача на сайті кафедри	

Анотація курсу. Курс «Етика ділового спілкування» спрямований на осмислення основ сучасної етичної теорії в поєднанні її з моральною практикою ділового спілкування. Курс покликаний ознайомити студентів з прийомами культурної поведінки та спілкування, підвищити загальний рівень етичної компетенції. Розглядаються такі теми і проблеми, як спілкування в сучасному гуманітарному знанні; спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії; поняття соціального капіталу у сучасному гуманітарному знанні; види спілкування; історичні умови виникнення ділового спілкування та його видова різноманітність; характерні риси ділового спілкування; моральна культура ділового спілкування студентів вищих навчальних закладів; моральні передумови ділового спілкування; способи інтерпретації понять «мораль», «діло», «діяльність», «етика», «етикет»; система нормативної регуляції: мораль, право, політика, релігія, звичай, традиція; етика східної та західної культури; «технологія поведінки» у сучасних пошуках соціологів, психологів і моралістів; етичні принципи сучасного ділового спілкування; етика підприємництва, виникнення та сутність; моральні «кодекси» ділового спілкування; моральний контекст у підприємницькому етосі; економічна етика; політична етика; цільова заданість поведінки; суб'єктивне і об'єктивне у вчинку; вчинок і соціальна процедура: обряд, ритуал, церемонія; виникнення етикету, його початкові форми та функції; роль етикетних правил в історії розвитку підприємницької етики; підприємницький етикет; етикет у мовних комунікаціях; національний етикет; міжнародні правила ввічливості; етикет у морально-регулятивному аспекті комунікативного менеджменту; етикет в мас-медіа; вимоги до усного ділового мовлення; універсальні прийоми усного спілкування, мовний етикет; вимоги до мови ділових паперів; морально- етикетний зміст

обміну подарунками та ролі трапези у ділових стосунках; кінесика, такесика, проксемика, просодика та екстралінгвістика як невербальні засоби спілкування; передача емоцій і семіотика рухів тіла в діях і вчинках; роль знаків і символів у поведінці; вихованість як риса особистості; створення іміджу. Предметом вивчення навчальної дисципліни: закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в процесі ділового спілкування.

Предмет вивчення навчальної дисципліни: система моральних принципів, норм і правил поведінки, що регулюють взаємовідносини між людьми у сфері професійної та бізнес-діяльності.

Мета курсу: формування у здобувачів вищої освіти системи фундаментальних знань про теоретико-методологічні засади етики ділового спілкування, концептуальних основ етики ділових відносин, набуття навичок активної участі у цих процесах, виховання культури спілкування та взаємовідносин для майбутньої професійної діяльності.

Завдання навчальної дисципліни:

1. Сформувати вміння будувати партнерські відносини на основі принципів гуманістичної етики як найбільш сприятливих для вирішення ділових завдань в умовах розвитку сучасних демократичних процесів в суспільстві;
2. Виробити навички застосування ефективних комунікативних стратегій, які сприяють створенню позитивного ділового іміджу шляхом встановлення взаєморозуміння як актуалізації суб'єкт-суб'єктних відносин, що є визначальним для формування професійної компетентності та конкурентоздатності сучасного фахівця;
3. Підвищити рівень комунікативної компетентності фахівців через застосовування отриманих знань та комунікативних навичок;
4. Формувати і запроваджувати ефективні комунікативні стратегії на основі принципів діалогічності та дискусійності як дієвого способу пошуку спільних рішень і дій в професійній діяльності сучасних фахівців.

Пререквізити навчальної дисципліни:

Вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» базується на знаннях та уміннях, отриманих здобувачами освіти під час здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

Постреквізити навчальної дисципліни:

Здобуті знання, уміння та компетентності в рамках даної дисципліни є основою для проведення і оформлення будь-яких досліджень в ході навчання та, зокрема, опанування освітніх компонент: «Теорія і практика коучингу».

Програмні компетентності:

Інтегральна компетентність	Здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у галузі психології, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.
Загальні компетентності	ЗК3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
Спеціальні компетентності	СК1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та / або практики. СК8. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію. СК9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

Результат и навчання	ПРН1 Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. ПРН7 Доступно й аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях. ПРН9 Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності. ПРН14 Забезпечувати роботу системи психологічних служб, що здійснюють допомогу населення, проектувати нові форми психологічної взаємодії між спеціалістами та населенням.
-------------------------------------	--

Зміст навчальної дисципліни

№	Назва теми	К-сть годин, з них:			Методи навчання/методи оцінювання
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	
Змістовний модуль 1. Феномен ділового спілкування					Методи навчання: словесні (навчальна лекція; бесіда; навчальна дискусія); індуктивний метод; дедуктивний метод; аналітичний; синтетичний; практичний; пояснювально-ілюстративний; репродуктивний; метод проблемного викладу; частково-пошуковий; дослідницький; інтерактивні методи (аналіз ситуацій; дискусії, дебати, полеміки; діалог, синтез думок; мозковий штурм; відпрацювання навичок; ситуативне моделювання, опрацювання дискусійних питань); моделювання професійної діяльності; інноваційні методи навчання (компетентнісний; проєктно-дослідницький); кейс-метод. Методи оцінювання: усний контроль (усне опитування, оцінювання участі у дискусіях, інших інтерактивних методах навчання); письмовий контроль (контрольні
Тема 1	Етика ділового спілкування у сучасному науковому дискурсі	2	4	6	
Тема 2	Моральна культура ділового спілкування	2	2	6	
Тема 3	Корпоративна етика і ділове спілкування	2	2	6	
Змістовний модуль 2. Види, засоби та форми ділового спілкування					, (контрольні
Тема 4	Рівні та моделі ділового спілкування: філософсько-етичні й психологічні аспекти	2	1	6	
Тема 5	Структура й видова специфіка ділового спілкування. Ділове спілкування як комунікація	2	1	6	
Тема 6	Діалогічні стратегії ділового спілкування. Ділове спілкування як взаємодія	2	1	4	
Тема 7	Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні	2	1	6	
Тема 8	Комунікативна компетентність. Моральні цінності та норми в структурі комунікативної компетентності	2		6	
Тема 9	Управління конфліктами як складова комунікативної компетентності. Комунікативні стратегії розв’язання конфліктів	2	1	6	
Тема 10	Засоби спілкування з аудиторією	2	1	4	

					самостійні роботи, реферати); тестовий контроль (тести закритої форми: тест-альтернатива, тест-відповідність); метод самоконтролю та самооцінки; оцінювання кейс-завдань.
Модульна контрольна робота					
Всього:		20	14	56	
Форма контролю: залік					

Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

В освітньому процесі використовуються навчальні аудиторії, бібліотека, мультимедійний проектор та комп'ютер для проведення лекційних та семінарських занять з елементам презентації. Вивчення окремих тем і виконання практичних завдань потребує доступу до інформації зі всесвітньої мережі Інтернет, який забезпечується безкоштовною мережею Wi-Fi.4.

Форми і методи контролю

Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на поточний і підсумковий (семестровий).

Поточний контроль здійснюють під час проведення практичних, лабораторних і семінарських занять, метою якого є систематична перевірка розуміння та засвоєння теоретичного навчального матеріалу, уміння використовувати теоретичні знання під час виконання практичних завдань тощо. Можливості поточного контролю є надзвичайно широкими: мотивація навчання, стимулювання навчально-пізнавальної діяльності, диференційований підхід до навчання, індивідуалізація навчання тощо.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:

- виступ з основного питання;
- усна доповідь;
- доповнення, запитання до того, хто відповідає;
- систематичність роботи на семінарських заняттях, активність під час обговорення питань;
- участь у дискусіях, інтерактивних формах організації заняття;
- аналіз законодавства та монографічної літератури;
- письмові завдання (тестові, контрольні, творчі роботи, реферати тощо);
- підготовка тез, конспектів навчальних або наукових текстів;
- самостійне опрацювання тем.

Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на поточний і підсумковий.

Методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи; спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації.

Система оцінювання та вимоги

Таблиця розподілу балів, які отримують здобувачі вищої освіти*

	Поточний контроль знань										Модульн а контроль на робота	Залік	Загаль на кількіс ть балів
Теми	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	20	20	100
Робота на семінарському занятті	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
Самостійна робота	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			

*Таблиця містить інформацію про максимальні бали за кожен вид навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність здобувачу освіти виставляють оцінки з урахуванням затверджених критеріїв оцінювання для відповідної дисципліни.

Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти та розподіл балів, які вони отримують, регламентуються Положенням про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП».

Модульний контроль проводиться на останньому занятті модуля у письмовій формі, у вигляді тестування.

Критерії оцінювання модульного тесту з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»:

При оцінюванні модульного тесту враховуються обсяг і правильність виконання завдань:

- оцінка «відмінно» (A) виставляється за правильне виконання всіх завдань (або більше 90% всіх завдань);
- оцінка «добре» (B) виставляється за виконання 80% всіх завдань;
- оцінка «добре» (C) виставляється за виконання 70% всіх завдань;
- оцінка «задовільно» (D) виставляється за правильне виконання 60% запропонованих завдань;
- оцінка «задовільно» (E) виставляється, якщо правильно виконано більше 50% запропонованих завдань;
- оцінка «незадовільно» (FX) виставляється, якщо виконано менше 50% завдань.

Неявка на модульний тест - 0 балів.

Вищезазначені оцінки перетворюються на рейтингові бали таким чином:

«A» - 18-20 балів;

«B» - 16-17 балів;

«C» - 14-15 балів;

«D» - 12-13 балів.

«E» - 10-11 балів;

«FX» - менше 10 балів.

Підсумкова семестрове оцінювання з дисципліни «Етика ділового спілкування» є обов'язковою формою оцінювання результатів навчання студентів. Воно проводиться у терміни, визначені навчальним планом, і охоплює обсяг матеріалу, визначений програмою курсу.

Підсумкове оцінювання проводиться у формі тесту. До семестрового оцінювання допускається студент, який виконав усі необхідні роботи.

Підсумкова оцінка виставляється на основі результатів навчання студента протягом семестру. Оцінка студента складається з балів, накопичених за результатами поточного оцінювання, та заохочувальних балів.

Студенти, які виконали всі необхідні завдання і отримали оцінку 60 балів або вище, отримують оцінку, що відповідає отриманій оцінці, без додаткового тестування.

Для студентів, які виконали всі необхідні завдання, але отримали оцінку нижче 60 балів, а також для тих, хто бажає поліпшити свій бал (результат), викладач проводить підсумкову роботу у формі тесту під час останнього запланованого заняття з дисципліни в навчальному семестрі.

Оцінювання додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності. Оцінювання додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності. До додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності відносять участь здобувачів у роботі наукових конференцій, наукових гуртків здобувачів і проблемних груп, підготовці публікацій, участь у Всеукраїнських олімпіадах і конкурсах та Міжнародних конкурсах тощо понад обсяги завдань, які встановлені відповідною робочою програмою навчальної дисципліни.

За рішенням кафедри здобувачам освіти, які брали участь у науково-дослідній роботі та

виконували певні види додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності, можуть присуджуватися заохочувальні (бонусні) бали за визначену освітню компоненту.

Оцінка самостійної роботи

Загальна кількість балів, отриманих студентом за виконання самостійної роботи, є одним із складових академічної успішності з дисципліни. Самостійна робота з кожної теми, відповідно до програми курсу, оцінюється в діапазоні від 0 до 3 балів за допомогою стандартизованих та узагальнених критеріїв оцінювання знань.

**Шкала оцінювання виконання самостійної роботи (індивідуальних завдань)
критерії оцінювання.**

Максимально можлива оцінка самостійної роботи (індивідуальні завдання)	Рівень виконання			
	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно
3	3	2	1	0

Форми оцінювання включають: поточне оцінювання практичної роботи; поточне оцінювання засвоєння знань на основі усних відповідей, доповідей, презентацій та інших форм участі під час практичних (семінарських) занять; індивідуальні або групові проекти, що вимагають розвитку практичних навичок і компетентностей (опціональний формат); вирішення ситуаційних завдань; підготовка резюме з самостійно вивчених тем; тестування або письмові іспити; підготовка проектів статей, тез конференцій та інших публікацій; інші форми, що забезпечують всебічне засвоєння навчальної програми та сприяють поступовому розвитку навичок для ефективної самостійної професійної (практичної, наукової та теоретичної) діяльності на високому рівні.

Для оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти впродовж семестру застосовується 100-бальна, національна та шкала ЄКТС оцінювання

Шкала підсумкового оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамєну, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	Зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
60-67	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

Політика курсу

- Для успішного засвоєння курсу «Етика ділового спілкування» здобувач освіти має:
- регулярно відвідувати лекційні та практичні заняття;
 - систематично, системно й активно працювати на лекційних і практичних заняттях;
 - відпрацьовувати пропущені заняття або незадовільні оцінки, отримані на заняттях;
 - виконувати у повному обсязі завдання, які вимагає підготувати викладач, належна ї

якість;

- виконувати контрольні та інші самостійні роботи;
- дотримуватися норм академічної поведінки та етики.

Курс «Етика ділового спілкування» передбачає засвоєння та дотримання принципів етики та академічної доброчесності, зокрема орієнтації на запобігання плагіату у будь-яких його проявах: всі роботи, доповіді, есе, реферати та презентації мають бути оригінальними та авторськими, не переобтяженими цитатами, що мають супроводжуватися посиланнями на першоджерела. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання.

Оцінювання здобувача освіти орієнтовано на отримання балів за активність на семінарських заняттях, виконання завдань для самостійної роботи, а також виконання завдань, які здатні розвинути практичні уміння та навички за які можуть бути, за рішенням викладача, нараховані додаткові (бонусні) бали (участь у круглих столах, наукових конференціях, олімпіадах та наукових конкурсах серед студентів).

Рекомендовані джерела інформації:

Основні джерела:

1. Андрійченко Ж., Близнюк Т., Майстренко О. Digital етикет та комунікації: тенденції та вимоги сьогодення. Економіка та суспільство. 2021. №34. С. 110-117. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-24>
2. Близнюк Т. П., Майстренко О. В., Андрійченко Ж. О. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь. Науковий погляд: економіка та управління. 2022. № 1 (77). С. 44–50. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27653>.
3. Балджи М. Д. Етика бізнесу : навч. посіб. / М. Д. Балджи. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2021. 332 с
4. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с.
5. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст] : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти / С. Р. Плотніченко. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
6. Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. [2-ге вид., перероб. і доп.]. Вінниця : ВНТУ, 2023. 246 с
7. Пушкар О. І. Культура цифрових медіа [Електронний ресурс] : навчальний посібник / О. І. Пушкар, Є. М. Грабовський; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. Електрон. текстові дан. (20,7 МБ). Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 163 с. : іл. Загол. з титул. екрану. Бібліогр.: с. 175-178. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/281>.
8. Шевчук Світлана Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 10-те, випр. і допов. Київ : Алерта, 2022. 312 с

Додаткові:

9. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навчальний посібник. Маріуполь ДВНЗ «ПДТУ», 2019. 206 с.
10. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
11. Майстренко О. В. Етика комунікації працівників у соціальних мережах та її вплив на імідж компанії / О. В. Майстренко, Ж. О. Андрійченко, Т. П. Близнюк // Економіка та суспільство. 2022. Вип. 38. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27628>.
12. Максвелл Дж. 21 беззаперечний закон лідерства / Дж. Максвелл. Харків, «Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2019. 336 с.
13. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./ Є. І. Боролін. К. В Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
14. Peterson M. (2021) Ethics of business communication, equality and risk. New York, NY: Cambridge University Press.