

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри українознавства  
Протокол № 19 від “22” червня 2018 р.  
Зав. кафедри

  
\_\_\_\_\_ Д. П. Шапран

**РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**  
**ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

**(заочна форма навчання)**

**Кількість кредитів ECTS 3**

Розробники:  
Ревуцька С.К., к.філол.н.  
Чевердак П.О.,  
асистент кафедри українознавства

2018 – 2019 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова</b>
Семестр ( <i>осінній / весняний</i> )	<b>Осінній</b>
Кількість кредитів	<b>3</b>
Загальна кількість годин	<b>90</b>
Кількість модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>4</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>4</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>82</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

**Ціль:** формування теоретичних знань та практичних навичок службового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, формування у майбутніх фахівців уявлення про етичне мислення у сфері бізнесу.

**Завдання:** теоретична та практична підготовка майбутніх фахівців до службового спілкування відповідно до етичних норм; ознайомлення з основними поняттями етики та етикету, іміджу ділової людини: формування навичок індивідуального ділового спілкування та службового спілкування телефоном; ознайомлення з принципами організації та проведення службових нарад, засідань, комерційних переговорів; ознайомлення з особливостями ділового спілкування в міжнародних відносинах.

**Предмет:** етичні засади та етикетні правила службового спілкування.

**Зміст дисципліни розкривається в темах:**

Тема 1. Етика як філософське вчення про мораль і моральність

Тема 2. Спілкування як інструмент професійної діяльності

Тема 3. Невербальні засоби спілкування. Мова жестів

Тема 4. Моральні проблеми професійної діяльності

Тема 5. Основні моральні якості керівника та підлеглого

Тема 6. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови

Тема 7. Переговори. Основи стратегії переговорів

Тема 8. Підприємницька іміджелогія

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі:				
		лекц.	пр./сем.	лаб.	інд.	срс.
1	2	3	4	5	6	7
<b>Змістовий модуль 1. Етичні засади та культура службового спілкування</b>						
Тема 1. Етика як філософське вчення про мораль і моральність	6,5	0,5	1	-	-	5
Тема 2. Спілкування як інструмент професійної діяльності	15,5	0,5	-	-	-	15
Тема 3. Невербальні засоби спілкування. Мова жестів	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 4. Моральні проблеми професійної діяльності	11,5	0,5	-	-	-	11
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>41</b>
<b>Змістовий модуль 2. Етика службової взаємодії</b>						
Тема 5. Основні моральні якості керівника та підлеглого	6,5	0,5	1	-	-	5
Тема 6. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови	11	0,5	0,5	-	-	10
Тема 7. Переговори. Основи стратегії переговорів	11	0,5	0,5	-	-	10
Тема 8. Підприємницька іміджологія	16,5	0,5	-	-	-	16
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>41</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>82</b>

### 4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Семінар з використання практичних завдань Етика як філософське вчення про мораль і моральність	1
2	Практичне заняття Невербальні засоби спілкування. Мова жестів	1
3	Семінар з виконанням практичних завдань Основні моральні якості керівника та підлеглого	1
4	Практичне заняття Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови	1

## 5. Індивідуальні завдання

1. Опрацювати літературу та підготувати відповіді на питання 1-9, запропоновані у темі 2 «Спілкування як інструмент професійної діяльності» другого розділу методичних рекомендацій до вивчення дисципліни (стр. 18).

2. Виконати практичне завдання з теми 7 «Переговори. Основи стратегії переговорів» другого розділу методичних рекомендацій до вивчення дисципліни (стр. 20).

3. Написати есе на одну із запропонованих тем.

## 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Назва модулю	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Етичні засади та культура службового спілкування	41	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для вивчення питань: Етика як філософське вчення про мораль і моральність. Принципи і категорії етики. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Етичний бік спілкування. Мовленнєвий етикет. Етикет службової телефонної розмови. Техніка мовлення. Чинники мовленнєвої виразності. Поняття про невербальне спілкування. Засоби невербального спілкування. Мова жестів. Комунікативна поведінка різних народів світу Джерела: [1-7] 2. Самотестування. 3. Підготовка індивідуального завдання.	Тестування, виконання індивідуального завдання
Змістовий модуль 2. Етика службової взаємодії	41	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для вивчення питань: Вимоги до професійної відповідності сучасного керівника. Стилi управлінської	Тестування, виконання індивідуального завдання

		<p>діяльності. Ефективність використання робочого часу. Усна і писемна форми офіційно ділового стилю. Види комунікативних актів. Етичні вимоги до проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів. Культура суперечки. Основи стратегії переговорів. Підготовка до переговорів. Тактика і принципи переговорів. Особливості створення іміджу підприємця. Імідж фірми корпорації підприємства. Корпоративна культура. Зовнішній вигляд як важлива складова іміджу. Джерела: [1-8]</p> <p>2. Створення моделі іміджу керівника.</p> <p>3. Підготовка індивідуального завдання.</p>	
--	--	---	--

## 7. Результати навчання

<b>1</b>	Знання сутності етики та етикету службового спілкування
<b>2</b>	Знання і розуміння психологічних закономірностей спілкування і розуміння
<b>3</b>	Знання етики комерційних переговорів етики ділового листування
<b>4</b>	Знання етики невербального спілкування
<b>5</b>	Знання особливостей етики ділового спілкування в міжнародних відносинах
<b>6</b>	Розуміння тенденцій іміджу сучасної ділової людини вміння правильно виглядати відповідно до обставин спілкування
<b>7</b>	Уміння організувати і провести службове спілкування з аудиторією службові наради та засідання
<b>8</b>	Уміння організувати і провести індивідуальне діалогове спілкування службове спілкування телефоном

## 8. Розподіл балів, які отримують студенти впродовж семестру

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (залік)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	60	100
10	10	20		

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

## 9. Методичне забезпечення

Електронний конспект лекцій, методичні вказівки з вивчення дисципліни, комплекти індивідуальних завдань, навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 10. Рекомендована література

### Основна

1. Савельєв В. П. Етика: Навч. посібник. Рекомендовано МОН України / В. П. Савельєв – 2017. – 279 с.
2. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. підручник. Затверджено МОН України / В. Г. Воронкова – 2016. – 312 с.
3. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця: ВНТУ, 2016. – 151 с.
4. Мацнева Є. А. Етика службового спілкування: Конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Є. А. Мацнева; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, каф. українознавства – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016 – 82 с.

5. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч. посібник / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна – К: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.
6. Етика ділового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко та інш.; За ред. Т. Б. Гриценко та інш. – К: Центр учбової літератури, 2007. – 343 с.
7. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування – К: «Альтерпрес», 2006. – 368 с.
8. Палеха Ю. І. Іміджологія / Ю. І. Палеха. – К: Видавництво Європейського університету, 2005. – 368 с.
9. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник / Г. Л. Чайка. – К: Знання, 2005. – 442 с.
10. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: Навч. посібник для студ. вузів / Й. М. Гах; Ін-т менеджменту та економіки «Галицька Академія». – К: Центр навч. лі., 2005. – 158 с.

### Допоміжна

1. Савельєв В.П. Етика. Короткий навчальний словник: терміни, поняття, персоналії. Навч. посібник. Рекомендовано МОН України, 2017. – 279 с.
2. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навчальний посібник. К.: «Центр навчальної літератури», 2004. – 232с.
3. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: Діловий етикет / Н.Л.Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 392 с.
4. Степаненко В.Ф. Етика в проблемних і аналітичних задачах / В.Ф. Степаненко. – К.: Лібра, 1998. – 272 с.
5. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика службового спілкування : Навч. посібник / Н. В. Ботвина. – К.: АРТЕК, 2000 . – 188 С.
6. Вилсон Г., Макклафлін К. Язык жестов – путь к успеху / Г. Вилсон, К. Макклафлин. – СПб. : Питер, 2000. – 224 с.
7. Браун Л. Имидж – путь к успеху / Л. Браун. – СПб. : Питер, 2000. – 192 с.
8. Возный Т.С. Этика деловых отношений (для деловых людей и бизнесменов)/ Т.С. Возный ; ред. Т.С. Пархоменко. – К.: УкрИНТЭИ, 2001. – 106с.
9. Джордж Р.Т. Деловая этика: Учеб. курс для колледжей и ун-тов / Р.Т. Де Джордж ; пер. с англ. Р. И. Столпера. – М. : РИПОЛ КЛАССИК: Прогресс , 2003. – 733, [1] с.
10. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей: Посібник / М.С. Дороніна. – К.: Видавничий дім “КМ Academia”, 1997. – 191 с.
11. Ермоленко А.Н. Этика ответственности и социальное бытие человека (современная немецкая практическая философия) / А. Н. Ермоленко. – НАН Украины ; Институт философии (Киев). – К. : Наук. думка, 1994. – 200 с.
12. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. – Х.: Промінь, 2007. – 560 с.

13. Кныш С.Н. Современная энциклопедия этикета. Этика молодежи. Философия успеха / С. Н. Кныш. – К. : ТОВ "ВБ "Аванпост-Прим", 2009. – 56 с.: ил. – На тит. л. авт. не указ.
14. Кудерская Т.В. Сборник ситуационных задач и тестовых заданий по правилам этикета (по курсу "Этика делового общения"): учеб. пособие / Т. В. Кудерская, В.В. Лелеко, С. В. Шарапа, Ю. Н. Ящишина. – Донбасская гос. машиностроительная академия. – Краматорск : ДГМА, 2008. – 84с..
15. Романов М. В. Справочник по этикету для бизнесменов, туристов и отправляющихся в гости и зарубеж / М. В. Романов. – К.: Либра, 1994. – 121 с.
16. Томан І. Як удосконалювати самого себе: пер. з чес. / І. Томан. – К.: Політвидав України, 1984. – 240 с.
17. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Р. Фишер, У. Юри; пер. с англ. – М.: Эксмо, 2006. – 319с.
18. Шепель В. М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния / В. М. Шепель. – М.: ЮНИТИ, Культура и спорт, 1994. – 320 с.
19. Филиппова Л.Я., Зеленецкий В.С. Компьютерная этика: Морально-этические и правовые нормы для пользователей комп. сетей: Учеб. пособие/ Л.Я. Филиппова, В.С. Зеленецкий. – Харьковская гос. академия культуры; Академия правовых наук Украины; Институт изучения проблем преступности. – Х.: ООО "Кроссруд", 2006. – 209 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Етика сьогодні. Актуально про етику та мораль [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.etica.in.ua/golovna/>
2. Культура [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10407/>
3. Навчальні матеріали онлайн. Етика службового спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/10280405/menedzhment/profesiyna\\_etika\\_normi\\_profesiynih\\_dilovih\\_vidnosin](http://pidruchniki.com/10280405/menedzhment/profesiyna_etika_normi_profesiynih_dilovih_vidnosin)
4. Ebook Time. Ділове спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ebooktime.net/book\\_174\\_glava\\_23\\_2.\\_%D0%A1%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F\\_%D0%B2\\_%EF%BF%BD.html](http://www.ebooktime.net/book_174_glava_23_2._%D0%A1%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%B2_%EF%BF%BD.html)
5. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. Електронні ресурси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-resources/>