

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини
Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра маркетингу, менеджменту та управління бізнесом

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач кафедри



С. М. Подзигун

«22» серпня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОК 14 ЕКОНОМІЧНА ЕТИКА ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

(шифр і назва навчальної дисципліни)

Галузь знань

24 Сфера обслуговування

(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма

«Готельно-ресторанна справа»

(назва освітньої програми)

Робоча програма Економічна етика та діловий етикет для здобувачів вищої освіти
(назва навчальної дисципліни)
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Розробник: Корнієнко Т. О. к.е.н., доцент

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри маркетингу, менеджменту та управління бізнесом

Протокол № 2 від «22» серпня 2023 року

Завідувач кафедри маркетингу, менеджменту та управління бізнесом



(підпис)

(Подзігун С. М.)
(прізвище та ініціали)

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні науково-методичної комісії ННІ економіки та бізнес-освіти

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Голова науково-методичної комісії ННІ економіки та бізнес-освіти



(підпис)

(Пачева Н.О.)
(прізвище та ініціали)

Пролонговано:

на 20__/20__ н. р. _____ (_____) «__» ____ 20__ р., протокол № __
(підпис) (ПБ)

на 20__/20__ н. р. _____ (_____) «__» ____ 20__ р., протокол № __
(підпис) (ПБ)

на 20__/20__ н. р. _____ (_____) «__» ____ 20__ р., протокол № __
(підпис) (ПБ)

на 20__/20__ н. р. _____ (_____) «__» ____ 20__ р., протокол № __
(підпис) (ПБ)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	українська
Загальний обсяг у кредитах ЄКТС / годинах	4/120	4/120
Курс	1	1
Семестр	1	1
Кількість змістових модулів із розподілом:	2	2
Обсяг кредитів	3	3
Обсяг годин, у тому числі:		
Аудиторні:		
Лекційні	30	8
Семінарські / Практичні	30	8
Лабораторні		
Самостійна робота	30	58
Індивідуальні завдання	30	46
Форма семестрового контролю	екзамен	екзамен

2. Мета й завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у здобувачів вищої освіти сучасного мислення у сфері бізнес-етикету, ділового спілкування, організації ділових переговорів, накопичення комунікативного досвіду та розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей, формування основ морально-етичної культури та вирішення етичних проблем.

Завдання: засвоєння здобувачами вищої освіти теоретичних положень економічної етики та основ ділового етикету, вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити ефективність управління бізнес-процесами в організації, оволодіння техніками ефективного спілкування, прийомами та інструментами розв'язання практичних ситуацій, вирішення етичних проблем ділового життя.

3. Компетентності та програмні результати навчання за ОП.

Компетентності за ОП:

Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

Здатність працювати в команді.

Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні й внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

Програмні результатами навчання за ОП:

Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

4. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Теоретичні та практичні основи розвитку економічної етики та ділового етикету

Змістовий модуль I. Економічна етика та діловий етикет: сутність, особливості

Тема 1. Теоретичні засади етики ділових відносин

Етика відповідальності як методологічна основа розвитку етики ділових відносин. Етичні засади сучасного бізнесу. Етичні норми в менеджменті. Інституалізація етичних основ діяльності організацій. Етика та етикет. Сутність і зміст етики ділових відносин.

Тема 2. Основи етики ділових відносин

Особливості ділового етикету та протоколу. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу. Гендерні засади ділової етики. Працевлаштування. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.

Змістовий модуль II. Ділове спілкування, практичні аспекти його організації

Тема 3. Організація ділового спілкування

Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості. Ділове спілкування та його особливості. Способи ділового спілкування. Засоби ділового спілкування. Індивідуальні ділові бесіди. Особливості бесід по телефону. Правила спілкування в електронному просторі. Форми колективного обговорення проблеми. Публічний виступ у діловому спілкуванні.

Тема 4. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні

Взаєморозуміння у спілкуванні. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні. Конфлікти в організації.

Тема 5. Імідж ділової людини

Імідж як умова ділового успіху. Дрес-код. Колір ділового одягу. Діловий одяг для чоловіків. Жіночий діловий одяг.

Тема 6. Етичні норми ведення ділових паперів. Ділова атрибутика

Загальна характеристика ділових паперів. Ділове листування. Візитні картки як елемент ділової атрибутики. Сувеніри і подарунки в діловій сфері. Етикет національних символів Спілкування за допомогою засобів інтернет.

Тема 7. Ділові зустрічі і переговори

Підготовка та проведення ділових зустрічей. Особливості ведення ділових переговорів. Етикет ділових зустрічей. Культура ділової бесіди. Використання правил етикету під час проведення нарад. Правила використання електронних засобів.

Тема 8. Ділові прийоми та їх організація

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів. Культура організації прийому та поведінки за столом.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	інд.	с.р.		л	п	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Модуль 1 Теоретичні та практичні основи розвитку економічної етики та ділового етикету										
Змістовий модуль 1. ЕКОНОМІЧНА ЕТИКА ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ: СУТНІСТЬ, ОСОБЛИВОСТІ										
Тема 1. Теоретичні засади етики ділових відносин	15	4	4	4	3	15	1	1	9	4
Тема 2. Основи етики ділових відносин	15	4	4	4	3	15	1	1	5	8
Разом за змістовим модулем 1	30	8	8	8	6	30	2	2	14	12
Змістовий модуль 2. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ, ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ЙОГО ОРГАНІЗАЦІЇ, КОНФЛІКТИ										
Тема 3. Організація ділового спілкування	15	4	4	3	4	15	1	1	5	8
Тема 4. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	15	4	4	4	3	15	1	1	9	4
Тема 5. Імідж ділової людини	14	3	3	4	4	14	1	1	6	6
Тема 6. Етичні норми ведення ділових паперів. Ділова атрибутика	14	4	4	4	4	14	1	1	4	8
Тема 7. Ділові зустрічі і переговори	15	3	3	4	4	15	1	1	3	10
Тема 8. Ділові прийоми та їх організація	15	4	4	3	3	15	1	1	3	10
Разом за змістовим модулем 2	88	22	22	22	22	88	6	6	30	46
Усього годин	118	30	30	28	30	118	8	8	44	58
Модуль 2										
ІНДЗ	2			2		2			2	
Усього годин	120	30	30	30	30	120	8	8	46	58

6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Теоретичні засади етики ділових відносин	4	1
2	Основи етики ділових відносин	4	1
3	Організація ділового спілкування	4	1
4	Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	4	1
5	Імідж ділової людини	3	1
6	Етичні норми ведення ділових паперів. Ділова атрибутика	4	1
7	Ділові зустрічі і переговори	3	1
8	Ділові прийоми та їх організація	4	1

7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачені навчальним планом.

8. Самостійна робота

Мета самостійної роботи студентів (СРС) – сприяти формуванню самостійності як особистісної риси та важливої професійної якості молодого людини, суть якої полягає в уміннях систематизувати, планувати, контролювати й регулювати свою діяльність без допомоги й контролю викладача. Завданнями СРС можуть бути засвоєння певних знань, умінь, навичок, закріплення та систематизація набутих знань, їхнє застосування за вирішення практичних завдань та виконання творчих робіт, виявлення прогалин у системі знань із предмета. Також така робота спрямована на формування компетентної поведінки під час виконання професійних завдань. Самостійна робота є необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу.

Під час самостійної роботи студенту пропонуються наступні види завдань для опанування матеріалу з конкретної теми курсу:

–вивчити матеріали тем та продумати відповіді на питання для самоконтролю;
підготувати тези виступу під час аудиторного заняття.

№з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Теоретичні засади етики ділових відносин	3	4
2	Основи етики ділових відносин	3	8
3	Організація ділового спілкування	4	8
4	Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	3	4
5	Імідж ділової людини	4	6
6	Етичні норми ведення ділових паперів. Ділова атрибутика	4	8
7	Ділові зустрічі і переговори	4	10
8	Ділові прийоми та їх організація	3	10

9. Індивідуальні завдання

Контроль виконання індивідуальної роботи включає виконання індивідуального навчально-дослідного завдання у вигляді реферату та його захист.

Теми рефератів:

1. Ділова професійна етика як основа успішного введення бізнесу, основні її різновиди.
2. Основні концепції етики бізнесу.
3. Роль менеджера у формуванні етики поведінки.
4. Психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації.
5. Особистісний вплив менеджера на культуру спілкування та взаємодіїв організації.
7. Особливості становлення українського бізнесу: етичний аспект.
8. Роль менеджменту у формуванні культури в організації та її змінах.
9. Роль морального клімату в організації і проблема маніпуляцій.
10. Комунікація як професійна сфера сучасного бізнесмена.
11. Одяг бізнесмена у неформальних робочих ситуаціях.
12. Морально-етичний клімат у колективі та чинники, що його дестабілізують.
13. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація.
14. Стили ділового спілкування.
15. Ділові переговори – невід’ємна частина практики менеджменту, тактичні прийоми введення переговорів.
16. Стратегії й технології ведення переговорів.

17. Характеристика переговорного процесу. Психологічні аспекти переговорного процесу.
18. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.
19. Збори як форма прийняття колективного рішення.
20. Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми.
21. Етичні норми і принципи сучасного бізнесу.
22. Універсальні принципи моралі як регулятор поведінки фахівця.
23. Професійний моральний кодекс. Види і функції етичних кодексів.
24. Етичний кодекс бізнесу, його роль у вирішенні моральних питань організації і управлінні діловими відносинами.
25. Поняття етики реклами та етичної рекламної діяльності.
26. Імідж ділової людини.
27. Етика рекламної діяльності.
28. Психологічні, ситуативні та мовні особливості монологу і діалогу.
29. Конфлікти у системі управління та способи їх подолання
30. Природа конфліктів в організації, їх зміст і види
31. Особливості ділового листування як форми ділового спілкування.
32. Характеристика протоколу ділової зустрічі.

Структура ІНДЗ повинна складатися з таких частин:

- вступ (в ньому відображається актуальність даного дослідження та важливість його розв'язання в контексті даної дисципліни, його об'єм 1-1.5 друкованих аркуші);
- основна частина (вона може складатися з декількох параграфів у яких здійснено виклад основного матеріалу дослідження, кожен із яких виділяється логічною завершеністю та має окрему назву, об'єм – не менше 5 друкованих аркушів кожен параграф);
- висновки (в них підводиться підсумок проведеної роботи та відображаються основні узагальнення дослідження, об'єм 1-2 друкованих аркуші);
- список використаних джерел (повинен містити не менше 15 праць, які використанні при підготовці реферату і оформленні відповідно до сучасних вимог оформлення бібліографії).

ІНДЗ має особливості:

- друга сторінка дослідження повинна містити зміст роботи, який відображає основні частини роботи з вказаними сторінками;
- вступ окрім актуальності роботи повинен містити визначення предмету та об'єкту дослідження, а також завдання;
- основна частина повинна поглиблено розкривати суть проблеми, що розглядається;
- зміст висновків повинен містити підсумок проведеної роботи та відповідати завданням дослідження;
- об'єм ІНДЗ повинен бути не менше 15 сторінок друкованого тексту;
- тематика досліджень є індивідуальною для кожного здобувача вищої освіти.

ІНДЗ повинно бути оформлене друкованим текстом, оформлення з дотриманням основних вимог, аналогічних реферату.

Критерії оцінювання ІНДЗ:

№ п/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Обґрунтування актуальності, формулювання мети, завдань та визначення методів дослідження	2 бали
2.	Складання плану реферату	2 бал
3.	Критичний аналіз суті та змісту першоджерел. Виклад фактів, ідей, результатів досліджень в логічній послідовності. Аналіз сучасного стану дослідження проблеми, розгляд тенденцій подальшого розвитку даного питання.	5 балів
4.	Дотримання правил реферуванням наукових публікацій.	2 бали
5.	Доказовість висновків, обґрунтованість власної позиції, пропозиції щодо розв'язання проблеми, визначення перспектив дослідження.	2 бали
6.	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел).	2 бали
Разом		15 балів

10. Методи навчання

Під час лекційного курсу застосовується слайдова презентація (із застосуванням PowerPoint), роздатковий матеріал, дискусійне обговорення проблемних питань. На практичних заняттях використовуються інтерактивні методи діалогу, мозкового штурму.

11. Методи контролю

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться в усній та письмовій формі та за допомогою Контроль самостійної роботи проводиться: з лекційного матеріалу – шляхом перевірки конспектів; з практичних занять – за допомогою перевірки виконаних завдань. Контроль виконання самостійної роботи включає контроль за виконанням індивідуального науково-дослідного завдання та його захист.

Підсумковий контроль проводиться у вигляді семестрового екзамену.

12. Критерії оцінювання результатів навчання

Оцінка за шкалою ECTS	Визначення	Оцінка за національною системою	Оцінка за системою в УДПУ
A	ВІДМІННО Студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію (наукова література, газетно-журнальні публікації, Інтернет, мультимедійні програми тощо), виявляє власне ставлення до неї, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ, самостійно виконує науково-дослідницьку роботу; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдаровання і нахили.	5 (відмінно)	90-100

B	<p style="text-align: center;">ДУЖЕ ДОБРЕ</p> <p>Студент вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; висловлює стандартну аргументацію при оцінці дій, процесів, явищ; чітко тлумачить поняття; здатен самостійно опрацювати навчальний матеріал, але потребує консультацій з викладачем; виконує творчі завдання.</p>	4 (добре)	82-89
C	<p style="text-align: center;">ДОБРЕ</p> <p>Студент знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей, зв'язків між ними, а також самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь повна, правильна, логічна, обґрунтована, хоча їй і бракує власних суджень. Студент здатний самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.</p>		
D	<p style="text-align: center;">ЗАДОВІЛЬНО</p> <p>Студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал; розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, самостійно користується додатковими джерелами; частково контролює власні навчальні дії; правильно використовує термінологію.</p>	3 (задовільно)	69-74
E	<p style="text-align: center;">ДОСТАТНЬО</p> <p>Студент має початковий рівень знань; знає близько половини навчального матеріалу, здатний повторити за зразком певну операцію, дію; описує явища, процеси без пояснень причин, з допомогою викладача здатен відтворити їх послідовність, слабо орієнтується в поняттях; має фрагментарні навички в роботі з підручником; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; здатен давати відповіді на прості, стандартні запитання, виявляє інтерес до навчального матеріалу.</p>		
FX	<p style="text-align: center;">НЕЗАДОВІЛЬНО</p> <p>Студент фрагментарно відтворює незначну частину навчального матеріалу; має нечіткі уявлення про об'єкт вивчення; виявляє здатність елементарно викласти думку; може усно відтворити кілька термінів, явищ без зв'язку між ними.</p>	2	35-59
F	<p style="text-align: center;">НЕЗАДОВІЛЬНО – необхідна серйозна подальша робота, обов'язковий повторний курс.</p> <p>Відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення.</p>	(незадовільно)	1-34

13. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточне оцінювання і самостійна робота														ІНДЗ	Підсумковий контроль	Сума	
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2										15	10	100	
T 1	T 1	T 2	T 2	T 3	T 4	T 4	T 5	T 5	T 6	T 6	T 7	T 7	T 8	T 8			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			

T 1, T 2 ... T 8 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка в ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену
90–100	A	відмінно
82–89	B	добре
75–81	C	
69–74	D	
60–68	E	задовільно
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

14. Рекомендована література

Основна

- Економічна етика : навч. посіб. для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. О. Г. Чирва, Г. М. Чирва. Умань : Візаві, 2021. 115 с.
- Етика бізнесу : навч. – метод. посіб. для аудит. та самост. вивч. дисципліни / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини, Навч. – наук. ін-т економ. та бізнес-освіти ; уклад.: О. Г. Чирва, Г. М. Чирва ; Умань : Візаві, 2021. 171
- Професійна етика : навч. посіб. / В. П. Бралатан, Л. В. Гуцаленко, Н. Г. Зdirko. МОН України, Вінницький держ. аграрний ун-т. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 251
- Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 343 с.

Допоміжна

- Молоткіна В. К. Організація сучасної ділової комунікації : навчально-методичний посібник. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.
- Лозинський О. М., Заяць О.М. Управління комунікаційним процесом на підприємстві. Specialized and multidisciplinary scientific researches. Volume 1 December 11, 2020 Amsterdam, The Netherland. С. 133–137
- Крисько Ж. Л. Роль ділових комунікацій в управлінні організацією URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/221/212>
- Бабчинська О. І. Комунікаційний процес в управлінні: основні положення.
- Ефективна економіка. 2018. No 9. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6539>
- Лихолат С. М. Етика бізнесу: навч. посібник. Київ : Знання, 2013. 367 с.
- Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

15. Інформаційні ресурси

- Офіційний сайт Національної бібліотеки імені В. І. Вернадського - Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>
- Офіційний сайт «Підручники». – Режим доступу : сайт <http://pidruchniki.com>