


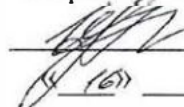
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ І МАТЕМАТИЧНОГО МОДЕЛЮВАННЯ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Перший проректор

  
\_\_\_\_\_ Дмитро БАБЕНКО  
« 3 » 07 2023 р.

Гарант освітньої програми

  
\_\_\_\_\_ Ірина БАНЄВА  
« 16 » 06 2023 р.

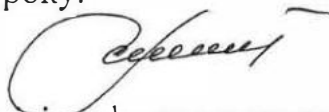
**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма	Освітньо-професійна програма підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітній ступінь	«Бакалавр»
Семестр	2
Форма здобуття освіти	денна
Викладач	Тищенко Світлана Іванівна, доцент email: tyschenko@mna.u.edu.ua

Розглянуто на засіданні кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання.

Протокол № 10 від 07 червня 2023 року.

Завідувач кафедри



Світлана ТИЩЕНКО

Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту.

Протокол № 11 від 14 червня 2023 року.

Голова науково-методичної комісії



Ганна ТАБАЦКОВА

Схвалено на засіданні вченої ради факультету менеджменту

Протокол № 11 від 15 червня 2023 року.

Голова вченої ради



Олена ШЕБАНІНА

Миколаїв  
2023

<p><b>1. Призначення навчальної дисципліни</b></p>	<p>Дисципліна «Етика ділового спілкування» вивчається здобувачами вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» на першому курсі і являється обов'язковою. Дисципліна є методологічною ланкою, що сприяє формуванню 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. В результаті вивчення дисципліни «Етика ділового спілкування» здобувачі вищої освіти повинні оволодіти знаннями психолого-педагогічних основ ділового спілкування та ділових відносин, їх норм і правил, шляхів застосування в професійній діяльності; сформуванню умінь будувати ділові відносини, проводити індивідуальні бесіди, колективні обговорення проблем, переговори, ділові прийоми, виступати перед аудиторією з дотриманням норм і правил гуманістичної етики.</p>
<p><b>2. Мета навчальної дисципліни</b></p>	<p>Головною метою викладання навчальної дисципліни є: поглиблене вивчення питань професійної етики та етикету в готельному бізнесі; поглиблене вивчення питань професійної етики та етикету в ресторанному бізнесі, етики ділового спілкування в сфері обслуговування. формування у здобувачів вищої освіти системного мислення та комплексу знань про етику поведінки персоналу закладів готельного і ресторанного господарства; набуття компетенції з визначення вимог до професійної етики у закладах з урахуванням норм поведінки персоналу; набуття компетенції з розробки складових етичних норм, та правил етикету в обслуговуванні споживачів залежно від класифікації закладів готельно-ресторанного господарства; забезпечення належного рівня етичних норм надання послуг в аспекті організації надання послуг у готельному та ресторанному бізнесі.</p>

<p><b>3. Компетентності</b></p>	<p>ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p><b>Загальні компетентності:</b></p> <p>ЗК 02. 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.</p> <p>ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 05. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p>ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p><b>Спеціальні (фахові) компетентності:</b></p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p>
---------------------------------	--

<p><b>4. Заплановані результати навчальної дисципліни</b></p>	<p>ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ПРН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>ПРН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.</p> <p>ПРН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p> <p>ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ПРН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p> <p>ПРН 21. 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.</p>
---	--

<b>5.</b> <b>навчальної</b> <b>дисципліни</b>	<b>Опис</b>	Всього годин/кредитів за	120 год./4,0 кред.
		навчальним планом, з них:	
		- лекції	40 год./1,3 кред.
		- практичні заняття	40 год./1,3 кред.
		- самостійна робота	40 год./1,3 кред.

**Календарний план\***

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	л	п/р	с/р	разом
<b>Змістовий модуль 1.</b>				
<b>Етика як сукупність знань про мораль та поведінку</b>				
1.1. Етика, етикет і мораль. Основні терміни та визначення	2	2	2	6
1.2. Діловий протокол	2	2	2	6
1.3. Норми економічної етики	2	2	2	6
1.4. Етичні засади бізнесу	2	2	2	6
1.5. Адміністративна етика	2	2	2	6
1.6. Етика підприємництва	2	2	2	6
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>36</b>
	<b>2</b>			
<b>Змістовий модуль 2.</b>				
<b>Підготовка та проведення ділових зустрічей</b>				
2.1. Ділова зустріч	2	2	2	6
2.2. Ділові переговори	2	2	2	6
2.3. Зустріч делегації	2	2	2	6
2.4. Стандартні етикетні ситуації	2	2	2	6
2.5. Розміщення учасників зустрічі	2	2	2	6
2.6. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки	2	2	2	6
2.7. Діловий одяг. Дрес-код.	2	2	2	6
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>42</b>
	<b>4</b>			
<b>Змістовий модуль 3.</b>				
<b>Організація ділового спілкування</b>				
3.1. Характеристики ділового спілкування	2	2	2	6
3.2. Теорії міжособових стосунків	2	2	2	6
3.3. Особливості управлінського спілкування	2	2	2	6
3.4. Техніка ділового спілкування	2	2	2	6
3.5. Організація ділових прийомів	2	2	2	6
3.6. Ділові контакти з іноземними партнерами	2	2	2	6
3.7. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу. Міжнародний етикет обслуговування.	2	2	2	6
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>42</b>
	<b>4</b>			
<b>Усього годин</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>120</b>
	<b>0</b>			

**\*Примітка.** Проведення видів занять здійснюється відповідно до графіку освітнього процесу

<b>6. Порядок та критерії оцінювання</b>	<p>Оцінювання здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Миколаївському національному аграрному університеті, Положення про порядок оцінювання здобувачів вищої освіти у Миколаївському національному аграрному університеті.</p> <p><b>Оцінювання поточної навчальної діяльності.</b> Оцінювання знань здобувачів вищої освіти під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань з дисципліни проводиться за такими критеріями: систематичність роботи на лекційних та практичних заняттях, рівень знань, продемонстрований у відповідях і виступах, активність при обговоренні питань, результати виконання і захисту практичних робіт та інше.</p> <p>Форми оцінювання поточної навчальної діяльності є стандартизованими: тестування, виконання контрольних робіт, індивідуальних робіт, підготовка доповідей та презентацій з обраної тематики і включають контроль теоретичної і практичної підготовки.</p> <p><b>Оцінювання індивідуальних завдань здобувачів вищої освіти.</b> Бали за індивідуальні завдання нараховуються здобувачеві лише при успішному їх виконанні та захисті. Кількість балів, яка нараховується за різні види індивідуальних завдань залежить від їх об'єму та значимості. Вони додаються до суми балів, набраних здобувачем вищої освіти за поточну навчальну діяльність.</p> <p><b>Оцінювання самостійної роботи здобувачів вищої освіти.</b> Самостійна робота здобувачів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому контролі.</p> <p><b>Підсумковий контроль знань здобувачів вищої освіти</b> з дисципліни здійснюється шляхом складання заліку. До заліку допускається здобувачі вищої освіти, які виконали всі представлені вище завдання, відпрацювали пропущенні заняття та набрали необхідну кількість балів. Для можливості отримання необхідної кількості балів розроблено індивідуальні завдання по кожній з тем дисципліни в системі дистанційного навчання MOODLE.</p> <p><b>Творча робота здобувача</b> оцінюється кафедрою економічної кібернетики і математичного моделювання і включає участь в науково-дослідній роботі – до 10 балів; виступи в наукових гуртках і конференціях – до 10 балів.</p>
--	---

### Схема поточного і підсумкового контролю знань

№ п/п	Форма контролю	Контроль протягом семестру	Максимальна мінімальна кількість балів
1	Тестування	20	10/8
2	Усна відповідь на питання	20	10/8
3	Завдання у робочому зошиті	20	10/8
4	Завдання в Moodle	20	5/3
5	Презентація «Історичний аспект розвитку системи норм поведінки» «Мій діловий стиль одягу» «Теорії міжособових стосунків» «Ділові контакти з іноземними партнерами»	4	12/8
6	Творчий проект «Програма перебування делегації» «Кодекс етичної поведінки управлінця»	2	6/3
7	Пошуково-аналітична робота «Економічні системи та стилі управління: історія та сучасність»	1	3/2
8	Соц.опитування «Етичні проблеми сучасного бізнесу. Соціальна відповідальність»	1	3/1
9	Тези доповіді для науково-практичної конференції «Шляхи формування етики підприємництва»	1	5/-
10	Рефлексія «Мій рецепт успіху на діловій зустрічі»	1	3/2
11	Ситуаційна модель «Зустріч іноземної делегації. Проведення переговорів»	1	3/2
12	Словник «Вітальні формули іноземною мовою»	1	3/1
13	Графічна робота «Візитівка» «Запрошення»	2	5/3
14	Самодіагностика «Я-управлінець»	1	2/2
15	Ситуаційні завдання	1	3/2
16	Майстер-клас «Стандарти етикету обслуговуючого персоналу»	1	2/1
17	Самостійна робота	3	9/6
18	Неформальна освіта (за наявності документа, що підтверджує успішне завершення навчання)	1	5/-
19	Відвідування лекційних та практичних занять	1	1/-
<b>Усього (балів)</b>		<b>x</b>	<b>100 / 60</b>

**Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти,  
та шкала оцінювання - залік**

<b>Сума балів за всі види освітньої діяльності</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
90 - 100	A	зараховано
82 - 89	B	
75 - 81	C	
64 - 74	D	
60 - 63	E	
35 - 59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0 - 34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**7. Політика курсу**

Політика курсу визначається системою вимог, які викладач пред'являє до здобувача вищої освіти при вивченні дисципліни та ґрунтується на засадах академічної доброчесності.

Дотримуватися етики поведінки, яка прописана у Кодексі академічної доброчесності у Миколаївському національному аграрному університеті. Пропущені заняття відпрацьовувати відповідно затвердженого графіку консультацій. Академічна недоброчесність є несумісними з принципами викладання курсу, з чим здобувачі вищої освіти ознайомлюються під час першого заняття. Додаткові вимоги формулюються викладачем враховуючи специфіку навчальної дисципліни.

*Основні принципи проведення занять:*

- відкритість до нових та неординарних ідей, толерантність, доброзичлива партнерська атмосфера взаєморозуміння та творчого розвитку;
- усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін;
- різні моделі роботи на заняттях, у тому числі робота над вирішенням завдань дає можливість здобувачам вищої освіти якнайширше розкрити свій власний потенціал, навчитись довіряти своїм партнерам, розвинути навички інтелектуальної роботи в команді;
- курс передбачає інтенсивне використання мобільних технологій навчання, що дає можливість здобувачам вищої освіти та викладачеві



	<p>спілкуватись один з одним у будь-який зручний для них час, а для здобувачів вищої освіти, які відсутні на заняттях, отримати необхідну навчальну інформацію та представити виконані завдання;</p> <p>- протягом усього курсу активно розвиваються автономні навички здобувачів вищої освіти, які можуть підготувати додаткову інформацію за темою, що не увійшла до переліку тем практичних занять змістових модулів та виступити з презентацією чи інформуванням додатково.</p>
<p><b>8. Інформаційні джерела</b></p>	<p><b>Базова література</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. — с.</li> <li>2. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч.посіб. 4-е вид., стер. Суми : Університетська книга, 2023. 222 с.</li> <li>3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.</li> <li>4. Етика ділового спілкування [Електронний ресурс] : курс лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП"Готельно-ресторанна справа" за спеціальністю 241 "Готельно-ресторанна справа" / уклад. Т. П. Кравченко. Миколаїв : МНАУ, 2022. 104 с.</li> <li>5. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни [Електронний ресурс]: навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-професійною програмою ««Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність» спеціальності 231 Соціальна робота. Укл.: О.І. Боковець. К. : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 62 с.</li> <li>6. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея - НВ», – 2015. – 160 с.</li> <li>7. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 146 с.</li> </ol>

	<p>8. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К. : Знання, 2017. 326 с.</p> <p>9. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух; МОН України. Львів: Магнолія, 2016. 287 с.</p> <p>10. Етика ділового спілкування : метод. реком. для практичних занять та самостійного вивчення дисципліни для здобувачів вищої освіти ступеня "Бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / уклад. С. І. Тищенко. Миколаїв : МНАУ, 2021. 75 с.</p> <p>11. Етика ділового спілкування : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / уклад.: Я. Е. Андрющенко, С. І. Тищенко. Миколаїв : МНАУ, 2021. 82 с.</p> <p><b>Допоміжна література</b></p> <p>1. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с.</p> <p>2. Ділове спілкування: Методичні вказівки до самостійної роботи студентів заочної форми навчання /Укладач: С.К.Каземирова. – Чернігів: ЧНТУ, 2014. – 71 с.</p> <p>3. Тищенко С.І. Андрющенко Я.Е. Комунікативні процеси в управлінні готельним господарством. V International Scientific and Practical Conference “Actual trends of modern scientific research”, Munich, 8-10 November 2020, С.527-531.</p> <p>4. Основи етики та естетики [Електронний ресурс] : навч. посіб / уклад. О.В. Попович. Маріуполь : МДУ, 2019. 105 с.</p> <p>5. Етика та естетика [Електронний ресурс] : навч.-метод. посіб. у схемах і табл. / за наук. ред. В.С. Бліхара. Львів : ПП «Арал», 2018. 204 с.</p>
<p><b>9. Інтеграція здобувачів вищої</b></p>	<p>Набуття програмних результатів в умовах інклюзивної освіти здійснюється відповідно до Положення про організацію інклюзивного</p>

<p><b>освіти з особливими освітніми потребами</b></p>	<p>навчання осіб з особливими освітніми потребами у Миколаївському національному аграрному університеті із застосуванням особистісно орієнтованих методів навчання та з урахуванням індивідуальних особливостей навчально-пізнавальної діяльності усіх здобувачів вищої освіти, рекомендацій індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю (за наявності) та/або висновку про комплексну психолого-педагогічну оцінку розвитку здобувачів вищої освіти (за наявності), що надається інклюзивно-ресурсним центром.</p> <p>Для навчання, професійної підготовки або перепідготовки осіб з особливими освітніми потребами застосовуються різні види та форми навчання, що враховують їхні потреби та індивідуальні можливості. В університеті є пандус, кнопка виклику, а також особа, яка безпосередньо забезпечує інтеграцію споживачів вищої освіти з особливими освітніми потребами.</p>
<p><b>10. Доступ до матеріалів навчання</b></p>	<p>Необхідне навчально-методичне забезпечення курсу розміщено в друкованому та електронному вигляді в бібліотеці МНАУ у вільному доступі, а також на офіційному сайті МНАУ.</p> <p><i>Доступ до матеріалів навчання</i></p> <p><a href="https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=1594">https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=1594</a></p>

**Силабус навчальної дисципліни розробила:**

канд. пед. наук, доцент



Світлана ТИЩЕНКО