

МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Перший проректор
Д.В.Бабенко
« 06 » 07 2021 р.

Гарант освітньої програми
С.І.Павлюк
« 01 » 07 2021 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність 242 «Туризм»
Освітньо-професійна програма Освітньо-професійна програма «Туризм»
початкового рівня (короткий цикл) вищої освіти

Освітній ступінь «молодший бакалавр»
Семестр IV
Форма здобуття освіти денна
Викладачі Андрющенко Я.Е., канд.пед.наук., старший
викладач кафедри готельно-ресторанно справа та
організація бізнесу
andriushchenko@outlook.com

Розглянуто на засіданні кафедри
кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу.
Протокол № 12 від «15 » червня 2021 року.
Завідувач кафедри

 І.І. Червен

Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту.
Протокол № 10 від «15 » червня 2021 року.
Голова науково-методичної комісії

 Г.В.Коваленко

Схвалено на засіданні вченої ради факультету менеджменту.
Протокол № 11 від «30» червня 2021 року.
Голова вченої ради

 О.В.Шебаніна

Миколаїв
2021

<p>1.Призначення навчальної дисципліни</p>	<p>Етика ділового спілкування являє собою систему еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поведінки, принципи якої погоджуються як з національними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів, і свідчить про якісне обслуговування споживачів.</p> <p>Завданням з вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> - визначення основних норм етики поведінки у закладах туристичного господарства на Україні і в світі; - з'ясування основних понять та термінології професійної етики; - вивчення теоретичних основ етики та етикету; - засвоєння термінів та визначень професійної етики та етикету, як основ використання, етичних норм і правил у закладах, що надають додаткові послуги; - визначення власних вимог до етики в туристичній галузі; - системного підходу до виробничої та соціальної етики; - вивчення управлінської етики закладів туристичної галузі та запобігання конфліктів; - визначення процесів створення доброзичливої атмосфери.
<p>2.Мета навчальної дисципліни</p>	<p>Головною метою викладання курсу є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вивчення питань етики та етикету в туристичному бізнесі; - етики ділового спілкування в сфері туризму. - формування у студентів системного мислення та комплексу знань про етику поведінки персоналу закладів туристичного 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; - забезпечення належного рівня етичних норм надання послуг в аспекті організації надання послуг у туристичному бізнесі. <p>Предмет дисципліни - ділове спілкування, його моральний та психологічний аспекти, етичні й психологічні механізми.</p>

<p>3. Компетентності</p>	<p><i>Інтегральна компетентність</i></p> <p>Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують туризмознавство, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях</p> <p><i>Загальні компетентності:</i></p> <p>ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p> <p>ЗК9. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p><i>Фахові компетентності (ФК):</i></p> <p>ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.</p> <p>ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ФК12. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.</p>
<p>4. Заплановані результати навчальної дисципліни</p>	<p><i>Програмні результати навчання (ПРН):</i></p> <p>ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.</p> <p>ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.</p> <p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p> <p>ПР15. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p>
<p>5.Опис навчальної дисципліни</p>	<p>Лекції 28 / 0,9 кредиту ECTS Практичні заняття 28 / 0,9 кредиту ECTS Самостійна робота 34/ 1,2 кредитів ECTS Форма підсумкового контрольного заходу залік</p>

Календарний план*				
Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	лекції	п/р	с/р	разом
Змістовий модуль 1.				
Етика як сукупність знань про мораль та поведінку				
1.1. Етика, етикет і мораль. Основні терміни та визначення	2	2	2	6
1.2. Норми економічної етики	2	2	4	8
1.3. Етичні засади бізнесу	2	2	2	6
1.4. Адміністративна етика	2	2	2	6
Разом за змістовим модулем 1	8	8	10	26
Змістовий модуль 2.				
Підготовка та проведення ділових зустрічей				
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	4	8
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
Разом за змістовим модулем 2	14	14	16	44
Змістовий модуль 3.				
Організація ділового спілкування				
3.1. Характеристики ділового спілкування	2	2	2	6
3.2. Техніка ділового спілкування	2	2	2	6
3.3. Ділові контакти з іноземними партнерами	2	2	4	8
Разом за змістовим модулем 2	6	6	8	20
Усього годин	28	28	34	90
*Примітка. Проведення видів занять здійснюється відповідно до графіку освітнього процесу				

<p>6. Порядок та критерії оцінювання</p>	<p>Оцінювання знань здобувачів вищої освіти під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> -розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; -повноти та ступеня нестандартного підходу до виконання практичних занять; -участь в неформальних заходах (тренінги, майстер-класи, семінари, дистанційні курси, вебінари та ін.); -результати самоорганізованого здобуття ЗВО певних компетентностей (під час занять); -розуміння, ступінь засвоєння теорії та набуття практичних навичок під час дистанційного, змішаного навчання (під час виконання практичних занять, самостійних та індивідуальних завдань). <p>При оцінюванні індивідуальних завдань (підготовка доповідей, презентацій та тез за наведеною тематикою) – увага приділяється також інноваційності та креативності у виконанні.</p> <p>При оцінюванні результатів самостійної роботи здобувачів вищої освіти оцінювання проводиться відповідно до критерію – рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання.</p> <p>При оцінюванні результатів ступеню засвоєння теорії та набуття практичних навичок під час очного (денного), дистанційного, змішаного навчання – своєчасність, якість та правильність виконання запропонованих заходів.</p> <p>При оцінюванні результатів неформальної освіти – сертифікат про походження онлайн курсу або підтвердження проходження курсів (скріншот з екрану).</p> <p>Порядок зарахування пропущених занять, зокрема: у формі усного опитування (при пропущенні лекції) та виконання індивідуального завдання (при пропущенні практичного завдання).</p>
---	---

<i>Рейтингова оцінка знань здобувачів вищої освіти з дисципліни</i>			
№ п/п	Форма контролю	Контроль протягом семестру	Максимальна / мінімальна кількість балів
1	Тестування	7	10/8
2	Усна відповідь на питання	7	10/8
3	Завдання у робочому зошиті	7	10/8
4	Завдання в Moodle	7	7/5
5	Презентація «Історичний аспект розвитку системи норм поведінки» «Мій діловий стиль одягу» «Ділові контакти з іноземними партнерами»	3	9/6
6	Творчий проект «Кодекс етичної поведінки управління туристичної галузі»	1	6/3
7	Пошуково-аналітична робота «Економічні системи та стилі управління: історія та сучасність»	1	6/3
11	Ситуаційна модель «Зустріч іноземної делегації. Проведення переговорів»	1	8/4
13	Графічна робота «Візитівка»	1	5/3
15	Ситуаційні завдання	1	6/4
17	Самостійна робота	3	12/8
18	Неформальна освіта (за наявності документа, що підтверджує успішне завершення навчання)	1	10/-
19	Відвідування лекційних та практичних занять	1	1/-
Усього (балів)		x	100 / 60

Поточний і підсумковий контроль знань здобувачів вищої освіти

Оцінювання знань здобувачів вищої освіти під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- 2) рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання;
- 3) повноти та ступеня індивідуального підходу до виконання практичних занять;
- 4) участь в неформальних заходах (тренінги, майстер-класи, семінари, майстерні, дистанційні курси, вебінари);
- 5) результати самоорганізованого здобуття ЗВО певних компетентностей;
- 6) розуміння, ступінь засвоєння теорії та набуття практичних навичок, що розглядаються під час дистанційного, змішаного, дуального та інклюзивного навчання.

При оцінюванні індивідуальних завдань увага приділяється також інноваційності та креативності у виконанні.

При оцінюванні результатів самостійної роботи здобувачів вищої освіти оцінювання проводиться відповідно до критерію – рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання.

Підсумковий контроль знань здійснюється шляхом складання заліку в усній формі. До заліку допускається здобувач вищої освіти, який досягнув мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Критерії оцінки відповідей на питання, що виносяться на залік, наступні:

- «зараховано» – здобувач вищої освіти дав правильні і вичерпні відповіді на поставлені теоретичні питання, в яких він показав достатній рівень знань з основного програмного матеріалу даної освітньої компоненти;
- «не зараховано» – здобувач вищої освіти дав неправильні відповіді, в яких він продемонстрував значні прогалини у знаннях з основного програмного матеріалу даної освітньої компоненти.

Таблиця 1. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти, та шкала оцінювання - залік

Сума балів за всі види освітньої діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
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

*Оцінки FX та F у залікову книжку здобувача вищої освіти не виставляється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у МНАУ.
Примітка: шкала відповідає додатку до диплома!

7. Політика курсу

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

8. Інформації ні джерела

Базова література

1. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. Київ. Кондор, 2007.
2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник. Харків. ХДУХТ, 2016. 146 с.
3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: Нова книга, 2002. 223 с.
4. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посіб. Уклад. Ю. І. Палеха. Київ. Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
5. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Під ред. Т. Е. Андрєвої. Х.: Бурун Книга, 2004. 143 с.
6. Лозовой Р. О. Культура особистості та етикет: Посіб. Харків. Регіон-інформ, 2004. 112 с.
7. Джеймс Борг. Мистецтво говорити. Тасмниці ефективного спілкування. 2019р. 304с.
8. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Етика ділового спілкування. Центр навчальної літератури. 2019р. 344 с.

	<p style="text-align: center;">Допоміжна література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Балакірова С. Ю., Павленко В. В. Вплив медіакультури на комунікативну компетентність управління. Вісник Національного технічного університету України «КПІ» Філософія. Психологія. Педагогіка. Зб. наук. праць. Гол. ред. Б. В. Новіков. Київ. ІВЦ «Політехніка», 2011. №2 (32). С. 21-24. 2. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с. 3. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. 2-е вид. Київ. Лібра, 2003. 415 с. 4. Ділове спілкування: Методичні вказівки до самостійної роботи студентів заочної форми навчання. Укладач: С.К.Каземірова. Чернігів: ЧНТУ, 2014. 71 с. 5. Batsurovska Ilona, Andriushchenko Ia., Havrysh Valerii, Hruban Vasyi, Bąk Mirosław, Kalinichenko A. Development of students' language competencies in the modern competitive environment. Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej Zarządzanie Nr 40 (2020) s. 19-24 6. Андрющенко Я.Е. Публічний виступ як елемент формування іміджу управління. Причорноморська регіональна науково-практична конференція професорсько-викладацького складу «Розвиток українського села – основа аграрної реформи в Україні», 21-23 квітня 2021р.С.4-6 <p style="text-align: center;">Інформаційні ресурси</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдасенко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: Навчальний посібник / М. І. Пантелюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдасенко. Київ. Центр навчальної літератури, 2010. [Електронний ресурс] www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовлення.pdf?id 2. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування: Підручник. 2011. [Електронний ресурс] http://www.ex.ua/11142469 3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Підручник. Центр учбової літератури. 2007. [Електронний ресурс]. http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/ 4. Кодекс етики (приклад корпоративної етики Mcdonalds) https://www.mcdonalds.com/dam/AboutMcDonalds/Investors/9497_SBC_International_UKR%20final%20062210.pdf
<p>9. Інтеграція здобувачів вищої освіти з особливими освітніми</p>	<p>В університеті вхід облаштовано пандусом. Є кнопка виклику чергового. Є відповідальні особи, які організують освітній процес (декан, заступники декана, куратор).</p> <p>1. Теоретичний матеріал, завдання та рекомендації щодо виконання практичних завдань розміщені в MOODLE окремим курсом «Етика ділового спілкування» (https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=2927).</p>

потребами	2. Платформа дистанційного навчання MOODLE технології JeetSi, онлайн-занять Zoom – для проведення індивідуальних практичних занять, консультацій тощо. 3. Електронний репозитарій МНАУ – для використання інформаційних матеріалів (http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/). 4. Спілкування через електронну пошту (andriushchenko@outlook.com) та телефонний зв'язок
10. Доступ до матеріалів навчання	Робоча програма дисципліни, її силабус та навчально-методичний комплекс з необхідним наповненням розташовано на офіційних ресурсах МНАУ: https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=2927

Силабус навчальної дисципліни розроблено:
старшим викладачем


(підпис)

Я.Е. Андрюшенко