

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
соціальної економіки
Протокол № 13 від 24.08.2023 р.



ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

ЕТИКА БІЗНЕСУ ТА КОМУНІКАЦІЇ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань	05 "Соціальні та поведінкові науки"
Спеціальність	051 "Економіка"
Освітній рівень	другий (магістерський)
Освітня програма	"Управління персоналом в бізнесі"

Статус дисципліни	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

Розробник:
к.е.н., доцент

Аліна СЕМЕНЧЕНКО

Завідувач кафедри
соціальної економіки

Галина НАЗАРОВА

Гарант програми

Світлана МІШИНА

Харків
2023

ВСТУП

Дисципліна «Етика бізнесу та комунікації» ґрунтується на багатьох науках, зокрема на психології спілкування, етиці, психології управління, науковій організації праці тощо, її вивчення зумовлене потребами сьогодення.

Ділова людина чи то підприємець, менеджер чи керівник – повинна обов'язково вміти чітко і зрозуміло формулювати свою точку зору, аргументувати свою позицію, аналізувати висловлювання партнера, критично оцінювати відповідні пропозиції. Необхідною умовою цього є вміння слухати, вести бесіду, створити доброзичливу атмосферу, уміння справити позитивне враження, відповідна завчасна підготовка.

У центрі уваги цього курсу – особистість менеджера, керівника. Не досить володіти знаннями, вміннями, методами спілкування, щоб бути хорошим фахівцем. Потрібно мати ще й відповідний рівень внутрішньої культури. Морально-етичні проблеми особистість вирішує залежно від своїх базових життєвих принципів.

Етика та культура ділового спілкування – це наука, яка оперує відповідними знаннями, теоріями, методами, методологією, і водночас мистецтво, тому що залежить від світосприйняття та здібностей особистості. Основним завданням цієї дисципліни є не тільки навчання здобувачів науки ділового спілкування, а й спонукання їх до мистецтва спілкування шляхом активної пізнавальної діяльності, формування відповідної мотивації, самовдосконалення, використання різних вправ і завдань. Більш глобальною метою є розкриття краси, гармонії людських стосунків, зокрема у сфері ділового спілкування, спонукання до формування особистісних морально-етичних принципів, які стали б основою всієї трудової діяльності керівника, організатора, менеджера.

Мета вивчення дисципліни полягає у формуванні етико-комунікативної компетентності здобувачів, розвитку культури ділового спілкування на підставі морально-ціннісних орієнтирів сучасного соціокультурного середовища, що сприяє розвитку креативних здібностей студентів та спонукає до самореалізації майбутніх фахівців. Мета досягається через вивчення основних теоретичних проблем, пов'язаних з діловим спілкуванням як інтегративної наукової дисципліни, що досліджує спілкування як форму людського буття та основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії, розглядає філософські, етичні, психологічні аспекти ділової комунікації, пропонує сучасні стратегії ділового спілкування на основі гуманістичної етики.

Завдання вивчення дисципліни – передбачає опанування теорією та практикою культури ділового спілкування, як інтегративної наукової дисципліни, формування вмінь та навичок моделювання міжособистісних стосунків в межах професійної діяльності, оволодіння комунікативною компетенцією на підставі етичного досвіду світової культури.

Об'єктом вивчення дисципліни є процес взаємодії учасників бізнес середовища, включаючи етичні виміри прийняття рішень, ведення бізнесу та його вплив на суспільство та навколишнє середовище.

Предметом навчальної дисципліни є принципи, форми і методи, цінності та принципи, які визначають морально прийнятну поведінку в сфері бізнесу.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН 2	ЗК 4, ЗК 7
РН 3	ЗК 4, ЗК 5, СК 2, СК 5, СК 7
РН 5	ЗК 7, СК 5, СК 8
РН 6	СК 6, СК 8, СК 12
РН 11	ЗК 7
РН 13	ЗК 7
РН 14	ЗК 7
РН 16	ЗК 3, ЗК 7, СК 5, СК 12

де,

ЗК3.Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК4.Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК7.Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК2.Здатність до професійної комунікації в сфері економіки іноземною мовою.

СК5. Здатність визначати ключові тренди соціально-економічного та людського розвитку.

СК6. Здатність формулювати професійні задачі в сфері економіки та розв'язувати їх, обираючи належні напрями і відповідні методи для їх розв'язання, беручи до уваги наявні ресурси.

СК7. Здатність обґрунтовувати управлінські рішення щодо ефективного розвитку суб'єктів господарювання.

СК8. Здатність оцінювати можливі ризики, соціально-економічні наслідки управлінських рішень.

СК12. Здатність до організації та ведення бізнесу з дотриманням етичних норм та налагодженням крос-культурних комунікацій в процесі управління людськими ресурсами.

РН2. Розробляти, обґрунтовувати і приймати ефективні рішення з питань розвитку соціально-економічних систем та управління суб'єктами економічної діяльності.

РН3. Вільно спілкуватися з професійних та наукових питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН5. Дотримуватися принципів академічної доброчесності.

PH6. Оцінювати результати власної роботи, демонструвати лідерські навички та уміння управляти персоналом і працювати в команді.

PH11. Визначати та критично оцінювати стан та тенденції соціально-економічного розвитку, формувати та аналізувати моделі економічних систем та процесів.

PH13. Оцінювати можливі ризики, соціально-економічні наслідки управлінських рішень.

PH14. Розробляти сценарії і стратегії розвитку соціально-економічних систем.

PH16. Організовувати та вести бізнес, налагоджувати крос-культурні комунікації у процесі управління людськими ресурсами з дотриманням етичних норм.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Етичні основи бізнесу та комунікації

Тема 1. Етика бізнесу та комунікації: поняття, моделі та стилі спілкування

1.1. Поняття про культуру і спілкування.

Сутність і поняття культури та етики ділового спілкування. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Етичний бік спілкування.

1.2. Функції спілкування.

Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки.

Тема 2. Невербальне спілкування

2.1. Загальні відомості про невербальне спілкування

Особистісний простір. Метамова або як читати між рядками.

2.2. Культура ділового спілкування в рамках невербальних сигналів.

Сигнали очей. Постанова і поза. Значення деяких жестів.

Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

3.1. Форми і види культури спілкування та фактори впливу

Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників спілкування.

3.2. Ділова бесіда.

Як проводити ділові бесіди. Різновиди бесід. Етапи бесід

3.3. Ділова розмова по телефону, ділові зустрічі та переговори.

Як проводити ділові бесіди. Різновиди та етапи бесід. Про правило етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки.

Поняття про переговори, три основні стратегії та підготовка до переговорів. Стратегічні підходи, тактика і принципи переговорів.

3.4. Публічні виступи та ділова доповідь.

Дискусії. Збори. Наради. Теле- і прес- конференції, «мозковий штурм».

Тема 4. Місце етикетної культури у сучасному суспільстві

4.1. Актуальні правила сучасного етикету.

Манери поведінки, як правильно робити компліменти.

4.2. Столовий етикет

Європейський, світський та діловий етикет. Столовий, чайний та бізнес етикет.

Тема 5. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками

5.1. Соціальні типи в діловому спілкуванні

Сутність соціальних типів. Принципи прийняття управлінських рішень.

5.2. Діловий протокол та організація ділових прийомів.

Як бути хорошим керівником. Види критики підлеглих.

Змістовний модуль 2. Етика як основа ділового етикету в бізнесі

Тема 6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади

6.1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.

Професійна етика. Норми професійних ділових відносин. Авторитет особистості.

6.2. Особливості роботи керівника і норми його поведінки

Мовленнєвий етикет. Мовний етикет української науки.

Тема 7. Культура поведінки у суспільстві

7.1. Щоденний етикет

Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Поняття вербальної комунікації або мовленнєвого спілкування. Культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації.

7.2. Діловий одяг для чоловіків.

7.3. Діловий одяг для жінок.

Тема 8. Крос-культурні комунікації в бізнесі

8.1. Офіційна мова комунікацій

Питання про офіційну мову переговорів. Специфіка різномовних учасників переговорів.

8.2. Основні управлінські культури: характерні риси та міжкультурні особливості

Особливості управлінських культур і управлінських технічних моделей, що склалися на сьогодні. Національні особливості представників різних країн. Особливості їхнього вербального та невербального спілкування.

8.3. Особливості крос-культурних комунікацій в бізнесі

Основні правила, етичні норми і традиції ділових стосунків, які ґрунтуються на дипломатичному протоколі, а також на національно-культурних і етнічних відмінностях переговорного процесу.

Тема 9. Соціокультурні контексти функціонування іміджу

9.1. Імідж як складний соціально-психологічний феномен

Розглянуто поняття іміджу та його функції в соціокультурному контексті. Опис різних підходів до розуміння соціокультурної складової іміджу.

9.2. Функціонування іміджу в суспільстві

Аналізуються технології формування іміджу, його структура та способи функціонування в суспільстві.

Тема 10. Мистецтво правильно мислити і говорити

10.1. Роль запитання в спілкуванні

Уміння говорити. Техніка мовлення. Засоби спілкування, суперечки.

10.2. Керівник як ключова фігура, стилі керування

Вимоги до сучасного керівника. Стилi управлінської діяльності.

10.3. Уміння слухати

Слухання в процесі спілкування. Види слухання.

Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Практичне заняття 1	Етика бізнесу та комунікації: поняття, моделі та стилі спілкування 1.1. Поняття про культуру і спілкування. 1.2. Функції спілкування.
Тема 1. Семінарське заняття 1	Виступ з доповіддю (презентацією) стосовно питань: Сутність і поняття етика бізнесу та комунікації. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Етичний бік спілкування.
Тема 2. Практичне заняття 2	2.1. Загальні відомості про невербальне спілкування. 2.2. Культура ділового спілкування в рамках невербальних сигналів.

Тема 2. Семінарське заняття 2	Проведення тесту серед обраної експертної групи щодо невербального спілкування. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання анкетного опитування щодо ознайомлення з сигналами невербального спілкування
Тема 3. Практичне заняття 3	3.1. Форми і види культури спілкування та фактори впливу. 3.2. Ділова бесіда. 3.3. Ділова розмова по телефону, ділові зустрічі та переговори. 3.4. Публічні виступи та ділова доповідь. Виступ з доповіддю (5-7 хвилин) на одну із морально-етичних або суспільно-значущих тем.
Тема 4. Практичне заняття 4	4.1. Актуальні правила сучасного етикету. 4.2. Столовий етикет. 4.1. Актуальні правила сучасного етикету. 4.2. Столовий етикет. Проведення ділової гри стосовно можливої поведінки учасника в сучасному етикеті. Виконання контрольної роботи.
Тема 5. Семінарське заняття 3	5.1. Соціальні типи в діловому спілкуванні. 5.2. Діловий протокол та організація ділових прийомів.
Тема 5. Практичне заняття 5	Вирішення практичних завдань щодо організації ділових прийомів. Виконання колоквиуму.
Тема 6. Практичне заняття 6	6.1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. 6.2. Особливості роботи керівника і норми його поведінки Вирішення ситуаційних завдань щодо правил поведінки людини в службовому етикеті
Тема 7. Практичне заняття 7	7.1. Щоденний етикет. 7.2. Діловий одяг для чоловіків. 7.3. Діловий одяг для жінок. Вирішення тестових завдань щодо стилю та одягу чоловіків та жінок.
Тема 8. Практичне заняття 8	8.1. Офіційна мова. 8.2. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. 8.3. Особливості спілкування з іноземцями. Вирішення ситуаційних завдань щодо розподілу управлінських культур. Проведення опитування. Вирішення ситуаційних завдань щодо основних правил, етичних норм і традицій ділових стосунків, які ґрунтуються на дипломатичному протоколі, а також на національно-культурних і етнічних відмінностях переговорного процесу. Виконання контрольної роботи.
Тема 9. Практичне заняття 9	9.1. Імідж як складний соціально-психологічний феномен. 9.2. Функціонування іміджу в суспільстві Виступ з доповіддю (презентацією) стосовно опису різних підходів до розуміння соціокультурної складової іміджу. Проведення колоквиуму.
Тема 10. Практичне заняття 10	10.1. Роль запитання в спілкуванні. 10.2. Керівник як ключова фігура, стилі керування. 10.3. Уміння слухати
Семінарське заняття 4	Виступ з доповіддю (презентацією) стосовно вимог до сучасного керівника, стилів управлінської діяльності. Проведення презентацій.

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною подано у табл. 3.

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1 - 10	Вивчення лекційного матеріалу
Тема 1 - 10	Підготовка до практичних занять
Тема 1 - 10	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань
Тема 9, 10	Підготовка до виступу з презентацією
Тема 4, 8	Підготовка до контрольних робіт

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та / або лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Теми 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10), проблемна лекція (Тема 3, 9), лекція із застосуванням ігрових методик (Тема 9,10)).

Наочні (демонстрація (Теми 1-10)).

Практичні (практична робота (Теми 1 – 10), семінари-дискусії (Теми 1, 2, 5, 10), ділова гра (Тема 2, 6)).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік: максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту), диференційованого заліку або заліку. Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік – сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: практичні завдання (40 балів), опитування (12 балів), доповідь з презентацією (6 балів), письмові контрольні роботи (12 балів), колоквіуми (30 балів).

Семестровий контроль: Залік.

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Балджи М. Д. Етика бізнесу : навч. посіб. / М. Д. Балджи. – Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2021. – 332 с.

2. Проноза П. В. Забезпечення фінансової стабільності в умовах глобальних викликів: навчальний посібник [Електронний ресурс] / П. В. Проноза, І. М. Чмутова, М. М. Берест. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 203 с. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/28181>.

3. 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>.

4. Теорія та історія європейської інтеграції [Електронний ресурс] : навч. посіб. / О. М. Кузь, Ю. І. Потоцька, І. В. Застава [та ін.] ; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. – Електрон. текстові дан. (517 КБ). – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. – 181 с. – Загол. з титул. екрану. – Бібліогр.: с. 171-179. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26375>.

Додаткова

5. Андрійченко Ж., Близнюк Т., Майстренко О. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь. Науковий погляд: економіка та управління. – Економіка та менеджмент. 1 (77), 44-50. <https://doi.org/10.32836/2521-666X/2022-77-6>

6. 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>
7. 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>.
8. Бутенко Д. С. Тренінг-курс «Етика та ділові комунікації» : методичні рекомендації до виконання практичних завдань для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» першого (бакалаврського) рівня / Д. С. Бутенко. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. – 31 с. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/28154>
9. Добросерність та етика в бізнесі. Освіта заради справедливості. Серія університетських модулів. Управління Організації Об'єднаних Націй з наркотиків і злочинності. 2021. С. 36. URL: https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/E4J_Integrity_and_Ethics_Module_11_final_UKR.pdf
10. 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>.
11. Швиданенко Г., Швиданенко О. Корпоративна етика у контексті глобальних викликів та забезпечення економічного зростання бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. № 61. – С. 84-93. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-1244>.
12. Ястремська О. О. Етика бізнесу та критичне мислення як складові розвитку підприємств / О.О. Ястремська // Конкурентоспроможність та інновації: проблеми науки та практики : матеріали XVIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 24 листопада 2023 р. : тези допов. - Харків : ФОП Лібуркіна Л. М., 2023. – С. 901 – 905. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30680>.
13. Hassan Z., Basit A. Impact of Social Media Usage on Organisational Image Mediated by Customer Trust. *The International Journal of Business Management and Technology*. 2020. № 4 (6). https://www.researchgate.net/publication/345430938_Impact_of_Social_Media_Usage_on_Organisational_Image_Mediated_by_Customer_Trust
14. Mayer DM, Kuenzi M, Greenbaum R (2019) Making ethical climate a mainstream topic: a review, critique, and prescription for the empirical research on ethical climate. In: De Cremer D (ed), *Psychological Perspectives on Ethical Behavior and Decision Making*. Charlotte, NC: Information Age Publishing. pp. 181–213.

15. Peterson M. (2021) Ethics of business communication, equality and risk. New York, NY: Cambridge University Press.
16. Sims R. Comparing ethical attitudes across cultures. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 2020. 13(2): 101–113
17. Tümer, M., Aghaei, I., Öney, E., & Eddine, Y. N. (2019) The impact of traditional and social media marketing on customers' brand trust and purchase intentions in the Turkish airline market. *Journal of Research in Emerging Markets*, 1(4), 55–68. <https://doi.org/10.30585/jrems.v1i4.344>.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

18. Електронний каталог Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Режим доступу : www.nbuv.gov.ua.
19. Електронний каталог Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка. – Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com>.
20. Digital 2022 global overview report. Retrieved from: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>.