

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

На засіданні кафедри
менеджменту та бізнесу
Протокол №17 від 22.05.2024 р.

ПОГОДЖЕНО

Перший проректор

Василь ОТЕНКО



**БІЗНЕС-ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

**02 Культура і мистецтво
028 Менеджмент соціокультурної діяльності
другий (магістерський)
Подієвий менеджмент**

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

*обов'язкова
українська*

Розробники програми:
к.е.н., доцент

к.е.н., доцент

Завідувач кафедри
менеджменту та бізнесу,
д.е.н., проф.

Гарант програми
д.е.н., проф.

Каріна НЕМАШКАЛО

Ольга МАЙСТРЕНКО

Тетяна ЛЕПЕЙКО

Тетяна БЛИЗНЮК

Харків
2024

ВСТУП

Метою навчальної дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» є формування компетентностей які сприяють успішній кар'єрі та ефективному веденню бізнесу, розумінню етичних аспектів бізнесу, розвитку ділових комунікацій, вдосконаленню прийняття рішень та підвищенню рівня конкурентоспроможності.

Завданнями навчальної дисципліни є:

придбання знань про психологічні та етичних особистісних якостях учасників ділового спілкування;

вміння діяти на основі етичних міркувань (мотивів) та соціально-відповідально;

вміння демонструвати лідерські якості та поведінкові навички;

вміння вести ділові переговори у сфері менеджменту соціокультурної діяльності;

вміння вести конструктивний діалог між зацікавленими стейкхолдерами соціокультурних трансформацій задля досягнення спільно визначеної мети (місії);

придбання знань про сучасні вимоги до основних форм ділової комунікації;

придбання знань про моральних принципи, норми і правила етикету.

Предметом навчальної дисципліни є теоретико-методологічні підходи до проблем культури ділового спілкування та бізнес етики.

Об'єкт навчальної дисципліни є етичні аспекти, що пов'язані зі сферою соціокультурної діяльності, такі як моральні принципи, цінності і норми, етичні проблеми та дилеми.

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 володіти здобувач вищої освіти
РН 1	ЗК 5
	СК 4
РН 2	ЗК 4
	ЗК 5
РН 8	ЗК 5

	СК 12
РН 11	ЗК 5
	ЗК 6
	СК 12

де РН1. Відшукувати, аналізувати та оцінювати інформацію, необхідну для постановки і вирішення як професійних завдань так і особистісного розвитку.

РН2. Використовувати на практиці фаховий науково-термінологічний апарат, вміти представляти підсумки виконаної роботи.

РН8. Використовувати «модель 4К» для розв'язання задач і прийняття рішень, ведення переговорів і наукових дискусій у сфері менеджменту соціокультурної діяльності.

РН11. Організовувати конструктивний діалог між зацікавленими стейкхолдерами соціокультурних трансформацій задля досягнення спільно визначеної мети (місії).

ЗК 4. Здатність приймати обґрунтовані рішення

ЗК 5. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності)

ЗК 6. Здатність працювати в міжнародному контексті

СК 4. Здатність вирішувати соціокультурні проблеми за невизначених умов і вимог та надавати науково-обґрунтовані, професійні рекомендації та висновки.

СК 12. Здатність бути лідером у соціокультурній сфері.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи та особливості бізнес-етики

Тема 1. Бізнес етика та її особливості

1.1. Природа та сутність основних понять. Визначення основних понять: етика, бізнес етика, етичні норми, етичні цінності, мораль. Сутність та значення визначених понять у ділових відносинах.

1.2. Принципи в сфері ділових відносин. Визначення принципів ділових відносин, їх характеристика. Три моделі ділового спілкування: приклади. Застосування етичних норм та принципів у моделях: зверху-вниз, знизу-вверх, по-горизонталі.

1.3. Особливості запровадження положень бізнес етики. Поняття професійної культури спілкування. Особливості етичних кодексів, комітетів з етики, карти етики. Етика взаємовідносин організації із зовнішнім середовищем: етика відносин зі споживачами, етика відносин зі співробітниками, етика довкілля, екологічна етика, етика відносин із партнерами, етика взаємовідносин із конкурентами, етика відносин із суспільством, етика відносин із суспільством, етика відносин з державою, міжнародна етика, Причини неетичної поведінки, засоби їх усунення.

Тема 2. Професійна культура спілкування і бізнес етикет

2.1. Застосування професійна культура спілкування. Визначення професійної культури. Особливості професійної моральності.

2.2. Основні поняття професійної етики. Визначення понять професійний обов'язок, професійна культура, професійна мораль, професійна совість, професійна компетентність, професійна розвиток, професійний такт, професійна таємниця.

2.3. Корпоративна культура. Корпоративна культура: види, форми, структура. Корпоративна культура як основа ефективного етичного управління.

2.4. Бізнес етикет у сфері соціокультурної діяльності. Особливості мовного етикету, його застосування. Форми мовного етикету: вітання, звернення, знайомство, запрошення, привітання, комплімент, прощання. Норми та правила бізнес-етику.

Змістовий модуль 2 Культура та засоби ділової комунікації.

Тема 3. Культура ділових комунікацій

3.1. Вербальні засоби комунікацій. Визначення понять комунікації та ділові комунікації. Визначення діалогічного, полілогічного та монологічного мовлення. Основні типи діалогічного, полілогічного та монологічного мовлення.

3.2. Характеристика невербальних засобів: міміка. Міміка та емоційні стани людини: щастя; полив; страх; гнів; презирство, відраза.

3.3. Характеристика невербальних засобів спілкування: жести. Чотири типу жестів та їх застосування: жести символи, жести ілюстратори, жести адаптори, жести регулятори. Основні жести ділової людини: жести відкритості, жести підозрілості та скритності, жести та пози захисту, жести роздуму на оцінки, жести обману. Невербальні засоби в досягненні успіху.

3.4. Поняття ділової міжкультурної комунікації. Цілі, причини, функції та етапи комунікації. Міжкультурна комунікація як форма соціальної взаємодії представників різних культур в діловій сфері. Мета та функції міжнародних ділових комунікацій. Ефективна міжкультурна взаємодія. Особливості невербальних комунікацій в різних культурах.

Тема 4. Технології ведення ділових переговорів

4.1. Перемовини та особливості етапів переговорного процесу. Місце переговорів в сучасному бізнесі. Основні етапи проведення переговорів. Основні критерії ведення перемовин. Організація переговорного процесу. Місце та порядок проведення перемовин.

4.2. Сучасні технології ділових переговорів. Техніка та тактика ведення перемовин. Стратегії перемовин та їх застосування. Особливості ведення переговорів у несприятливих умовах. Тривалість переговорів.

4.3. Поняття ефективного слухання. Сутність поняття ефективного слухання. Правила ефективного слухання. Практика застосування ефективного слухання в переговорному процесі.

Перелік практичних (семінарських) занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у табл. 2.

Перелік практичних (семінарських) занять

Назва теми	Зміст
Тема 1. Бізнес етика та її особливості	Кейс-метод «Визначення етичних цінностей» Розв'язання ситуаційних завдань.
Тема 2. Професійна культура спілкування і бізнес етикет	Тренінг «Етикет в сфері соціокультурної діяльності» Виконання завдання щодо аналізу етичного кодексу університету.
Тема 3. Культура ділових комунікацій	Тренінг з невербальних засобів спілкування. Семінар на тему: Особливості невербальних засобів спілкування у сфері соціокультурної діяльності. Моделювання професійних ситуацій: Ефективні комунікації. Написання есе. Робота у команді: «Невербальні засоби спілкування у сфері соціокультурної діяльності».
Тема 4. Технології ведення ділових переговорів	Тренінг «Ділові переговори» Робота в малих групах: Особливості переговорного процесу

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1. Бізнес етика та її особливості	Вивчення лекційного матеріалу, підбір та огляд літературних джерел. Підготовка до практичних занять.
Тема 2. Професійна культура спілкування і бізнес етикет	Вивчення лекційного матеріалу, підбір та огляд літературних джерел. Підготовка до практичних занять. Виконання завдання за темою «Аналізу етичного кодексу університету» Підготовка до письмової контрольної роботи (тема 1-2).
Тема 3. Культура ділових комунікацій	Вивчення лекційного матеріалу, підбір та огляд літературних джерел. Підготовка до практичних занять. Командна робота, презентація результатів роботи. Підготовка до семінару. Підготовка до письмової контрольної роботи (тема 3).
Тема 4. Технології ведення ділових переговорів	Вивчення лекційного матеріалу, підбір та огляд літературних джерел. Підготовка до практичних занять. за обраною темою. Підготовка до письмової контрольної роботи (тема 1-2-3-4).

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

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» для реалізації визначених компетентностей освітньої програми та активізації освітнього процесу на лекційних/практичних заняттях передбачено застосування наступних методів навчання та викладання: проблемні лекції (теми 1, 4), семінар-дискусія (тема 2), тренінг (тема 2, 3, 4), кейс-метод (теми 1), індивідуальна робота під час написання есе (тема 3); презентації (тема 3, 4).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

ХНЕУ ім. С. Кузнеця використовує накопичувальну (100-бальну) систему оцінювання.

Система оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.

Контрольні заходи оцінювання включають:

Поточний контроль здійснюється протягом семестру під час практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна оцінка – 100 балів, мінімальна оцінка, що дає можливість здобувачу отримати залік – 60 балів).

Залік виставляється як загальна сума балів, набраних за результатами поточного контролю.

Поточний контроль включає оцінювання знань здобувача під час лекцій та практичних занять та виконання компетентнісно-орієнтованих завдань, виконання та презентації, дозволить накопичити 100 балів та включає:

виконання здобувачем вищої освіти індивідуальних завдань за темами, вирішення кейсів, виконання та презентація завдання прийняття участі у тренінгах, написання есе дозволить накопичити до 25 балів;

поточна контрольна робота 1 у вигляді тестів, включає теми 1–2. Максимальна оцінка – 15 балів;

поточна контрольна робота 2, включає теми 3. Максимальна оцінка – 15 балів;

поточна контрольна робота 3, включає теми 1–4. Максимальна оцінка – 15 балів.

Самостійна робота дозволить накопичити до 30 балів та включає:

1) вивчення теоретичного матеріалу з попередньої лекції перед кожним наступним лекційним заняттям. Оцінюється за такими критеріями: глибина і міцність знань; рівень мислення; вміння систематизувати знання за окремими темами; вміння робити обґрунтовані висновки; володіння категорійним апаратом;

2) збирання, узагальнення, обробка інформації, необхідної для активної роботи на практичних заняттях та написання есе. Оцінюється за такими критеріями: навички і прийоми виконання практичних завдань; вміння знаходити необхідну інформацію; здійснювати її систематизацію та обробку; самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

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

Рекомендована література

Основна

1. Балджи М. Д. Етика бізнесу: навчальний посібник / М. Д. Балджи. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2021. – 332 с.
2. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. / Н. С. Калюжна. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2022.–228с.
3. Організаційна поведінка : навчальний посібник / Т. І. Лепейко, С. В. Лукашев, О. М. Миронова. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. – 156 с. – Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/14218>.

Додаткова

4. Андрійченко Ж. О. Digital етикет та комунікації: тенденції та вимоги сьогодення / Ж. О. Андрійченко, Т. П. Близнюк, О. В. Майстренко // Економіка та суспільство. – 2021. – № 34. – Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27642>
5. Близнюк Т. П. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь / Т. П. Близнюк, О. В. Майстренко, Ж. О. Андрійченко // Науковий погляд: економіка та управління. – 2022. – №1 (77). – С. 44-50. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27653>
6. Василик С. К. Етика управління: відповідальне керівництво та стабільність бізнесу / С. К. Василик, Юрченко Г. М., Майстренко О. В. // Наукові інновації та передові технології (Серія «Управління та адміністрування», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка»). –2024. – № 2(30). – С. 388 – 399. Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32878>
7. 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. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27628>
8. Самоменеджмент [Електронний ресурс] : навчальний посібник / С. К. Василик, О. В. Майстренко, К. Р. Немашкало та ін. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. – 150 с. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26376>
9. Bos J. Research Ethics for Students in the Social Sciences / J. Bos – 2020. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-48415-6>.
10. Frischhut M. The Ethical Spirit of EU Values: Status Quo

of the Union of Values and Future Direction of Travel / M. Frischhut. – 2022.
[Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-12714-4>.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

11. Джобс С. Уроки лідерства. [Електронний ресурс]. / Стів Джобс та ін. – Режим доступу: <https://bookmate.com/books/ZttTpL>
12. Електронний каталог Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua.
13. Електронний каталог Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка. – Режим доступу: <http://korolenko.kharkov.com>.
14. Немашкало К.Р. Бізнес-етика та ділові комунікації // Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=10258>