


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. декана факультету економіки
та управління


_____ Андрій КОЦУР
« 31 » _____ 08 _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-
педагогічної роботи


_____ Віктор ОСТРОВЕРХОВ
« 31 » _____ 08 _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій


_____ Святослав ПИТЕЛЬ
« 31 » _____ 08 _____ 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Ділова етика менеджера»

ступінь вищої освіти – бакалавр


галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

спеціальність 073 «Менеджмент»


освітньо-професійна програма «Менеджмент»

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Форма навчання	Курс	Се-местр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)
Денна	III	6	28	28	3	8	83	150	6
Заочна	III	6	8	4	-	-	138	150	6

31.08.2023


Тернопіль-2023

Робочу програму склали
к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та
персоналу Аліна ЖУКОВСЬКА 

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

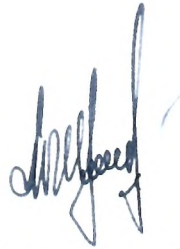
Завідувач кафедри,
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

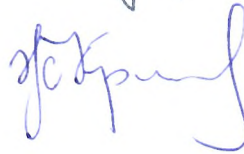
Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 073
«Менеджмент», протокол № 1 від 31.08.2023 р.

Голова групи
забезпечення спеціальності,
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

Гарант ОПІ,
к.е.н. доцент



Жанна КРИСЬКО

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВА ЕТИКА МЕНЕДЖЕРА»

1. Опис дисципліни «Ділова етика менеджера»

Дисципліна – Ділова етика менеджера	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS: Денна форма – 5	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	Вибіркова дисципліна циклу професійної та практичної підготовки бакалаврів Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 3	Спеціальність 073 «Менеджмент»	Рік підготовки: <i>Денна форма – 3</i> <i>Заочна форма – 3</i> Семестр: <i>Денна форма – 6</i> <i>Заочна форма – 6</i>
Кількість змістових модулів – 2	Освітньо-професійна програма «Менеджмент»	Лекції: <i>Денна форма – 28 год.</i> <i>Заочна форма – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна форма – 28 год.</i> <i>Заочна форма – 4 год.</i>
Денна форма: Загальна кількість годин – 150	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Самостійна робота: <i>Денна форма – 83 год.</i> <i>Заочна форма – 138 год.</i> Тренінг, КПЗ: <i>Денна форма – 8 год.</i> Індивідуальна робота: <i>Денна форма – 3 год.</i>
Тижневих годин: 10,7 годин, з них 4 аудиторних		Вид підсумкового контролю – залік

2. Мета й завдання вивчення дисципліни «Ділова етика менеджера»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Ділова етика менеджера» є: формування у здобувачів вищої освіти системи фундаментальних знань про теоретико-методологічні засади ділової етики, культури ділового спілкування, засоби ділової комунікації, розуміння концептуальних основ етичного управління організаціями; знання основних законів про основоположні поняття етики ділового спілкування.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Основними завданнями вивчення дисципліни «Ділова етика менеджера» є:

- засвоєння теоретичних та прикладних засад ділової етики менеджера;
- засвоєння системи ділового етикету, що складається із підсистем норм та правил;
- формування вміння використовувати норми та правила етикету в ділових стосунках;
- формування у студентів навичок ділового спілкування;
- формування у студентів вмінь та навичок проведення ділових бесід, телефонних розмов та переговорів
- засвоєння основних правил ділового спілкування в кроскультурному середовищі.

3. Програма навчальної дисципліни «Ділова етика менеджера»

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади ділової етики менеджера

Тема 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера

Поняття «менеджмент» та «менеджер». Професійні обов'язки менеджера. Сучасні вимоги до менеджерів. Поняття «комунікація», «спілкування», «ділове спілкування». Спілкування як засіб виконання професійних обов'язків менеджера. Міжособистісні зв'язки в спілкуванні. Ділове спілкування як процес взаємозв'язку і взаємодії. Функції, види та рівні спілкування. Комунікативна сторона спілкування. Інтерактивна сторона спілкування. Перцептивна сторона спілкування. Функції спілкування: інформаційно-комунікативна, регуляторно-комунікативна, афективно-комунікативна. Форми спілкування: офіційна, неофіційна, дружня. Види спілкування: залежно від специфіки суб'єктів (міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне, спілкування між особистістю та групою); за кількісними характеристиками (самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації); за характером (безпосереднє, діалогічне та монологічне); за цільовою спрямованістю (анонімне, рольове, неформальне, ділове). Рівні спілкування: маніпулювання, конкуренція або суперництво, співробітництво. Поняття «культура» та «культура ділового спілкування». Приклади використання культури спілкування в практичній діяльності успішних менеджерів.

Література: 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 2. Діловий імідж менеджера

Поняття «імідж» та його роль у професійній діяльності менеджера. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала. Професійна зовнішність. Імідж як складова високої професійної компетентності. Елементи професійного іміджу.

Основні вимоги до одягу ділової людини. Ключові моменти гардеробу. Визначення типу, стилю одягу, прийнятого для роботи у конкретному місці.

Традиційний діловий гардероб. Принципи та критерії підбору ділового

гардеробу. Традиційний діловий гардероб для жінок. Основні напрями ділового одягу для жінок: костюм, плаття, блузка, прикраси, взуття, сумки та портфелі. Традиційний діловий гардероб для чоловіків, діловий костюм, сорочка, краватка, прикраси, взуття, портфелі.

Неформальний діловий одяг у неформальних робочих ситуаціях (конференція, семінар, «неформальні дні», пікнік, спортивні заходи). Типовий неформальний діловий одяг для чоловіків і жінок.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6

Тема 3. Діловий імідж та репутація організації

Поняття «корпоративний імідж» і його роль в діяльності організації. Функції іміджу організації: гарантуюча, підтримуюча, атрактивна, психологічна, диференціююча. Структура корпоративного іміджу: імідж товару (послуги), імідж споживачів товару (послуги), внутрішній імідж організації, імідж засновників (керівників) організації, імідж персоналу, візуальний імідж організації, соціальний імідж організації, бізнес-імідж організації.

Процес формування та розвитку корпоративного іміджу: розробка, аналіз і оцінка концепції іміджу; розробка програми розвитку корпоративного іміджу; безпосередня реалізація розробленої програми розвитку корпоративного іміджу; оцінка створеного іміджу, його підтримання та закріплення.

Інструменти формування корпоративного іміджу: позиціонування, міфологізація, емоціоналізація, дистанціювання, візуалізація, введення моделей сприйняття, формування іміджу з опорою на «ідеальний образ»

Поняття «репутація» та його співвідношення із поняттям «імідж». Компоненти ділової репутації: ділову репутацію працівників організації та її керівників; популярність і відомість організації; престиж торгової марки; фірмове найменування; успішний досвід; фінансову стійкість організації; конкурентоспроможність на ринку; якість та поширеність ділових зв'язків; соціальна відповідальність організації; високий рівень довіри серед клієнтів, контрагентів, партнерів.

Поняття «репутаційний менеджмент» та його інструменти: бенчмаркінг, брендинг, паблік рилейшинз, іміджмейкінг, реклама, стейкхолдер-менеджмент.

Репутаційні стратегії: стратегія «команда – наша гордість», «стратегія «продукція – наша гордість», стратегія «досягнення – наша гордість», стратегія «фінанси – наша гордість».

Література: 2, 3, 4, 5, 6, 7

Тема 4. Етикет у системі вербальних форм ділового спілкування

Формули ввічливості в системі мовного етикету: правила привітання, знайомства, запрошення, вітання та прощання. Граматичні засоби вираження ввічливості.

Поняття вербальної комунікації або мовленнєвого спілкування. Мовлення як знакова система. Поняття мовленнєвого етикету. Функції мовленнєвого етикету: контактано-підтримувальна, ввічливість (конотативна), регулювальна (регулятивна), впливу (імперативна, волонтактивна), емоційно-експресивна (емотивна). Культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації. Слухання як специфічна діяльність. Нереклексивне і рефлексивне

слухання. Методи активного слухання. Об'єктивні та суб'єктивні умови ефективної комунікації. Комунікативні установки як фактори ефективного ділового спілкування: позитивне ставлення до співрозмовника, об'єктивність отриманої інформації, уважне ставлення до почуттів співрозмовника. Характеристика видів реакції реципієнта під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів, резюмування. Специфіка культури говоріння. Психологічні, ситуативні та мовні особливості монологу і діалогу. Типи конструювання повідомлення. Відкрита, закрита та відсторонена стратегії поведінки співрозмовника під час комунікативного процесу. Три види мовних актів відповідно до очікуваної реакції адресата: питання, спонування та повідомлення. Типи питань, що активізують позицію співрозмовника та ініціюють зворотний зв'язок: закриті, відкриті, риторичні, переломні, провокаційні, питання на розуміння, на розвиток та ін. Вміння задавати питання.

Література: 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 5. Етикет у системі невербальних форм ділового спілкування

Сутність та поняття невербальних комунікацій. Невербальне спілкування та його функції. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, жестикуляція, інтонація і тембр голосу, пози і осанка тощо).

Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукоштовань. Етика поцілунків та обіймів.

Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнародні відмінності невербального спілкування.

Література: 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 6. Етика взаємовідносин менеджера з керівництвом та підлеглими

Стили керівництва менеджера: авторитарний (директивний), демократичний (колегіальний), ліберальний (поблажливий), змішаний. Ролі менеджера як керівника за Р. Шиндлером: альфа, бета, гамма, омега та дельта. Стратегії поведінки і спілкування менеджера в організації за К. Томасом і Р. Кілменном: протистояння (суперництво), партнерство, компроміс, уникнення, прилаштування.

Взаємодія менеджера та підлеглих: доручення, накази, розпорядження щодо виконання робіт, операцій, завдань. Форми спілкування менеджера з підлеглими: субординаційна, службово-товариська, дружня. Варіанти поведінки підлеглих: підлабузники-куртизани, піроманьяки-пожежники та мавпи-передавачі.

Підходи до оцінки менеджера як керівника: оцінка професійних і ділових якостей та оцінка особистих якостей, стилю його поведінки.

Інструменти керівника для мотивації працівників до роботи: інформування про результати праці; обмін досвідом та знаннями між менеджером і підлеглими; позитивні враження від першого дня роботи; розкриття перспектив кар'єрного росту; справедлива оплата праці;

усвідомлення важливості виконуваної роботи; професійна гордість; участь у прийнятті рішень; еластичність робочого часу; недирективна консультація; уміння використовувати заохочення і стягнення.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 7. Етика взаємовідносин менеджера з клієнтами і діловими партнерами

Основні форми спілкування менеджера з клієнтами: опитування різних груп населення, телемаркетинг; створення так званих «фокус-груп» з числа постійних клієнтів, з якими обговорюються проблеми, що стоять перед фірмою, та можливі шляхи їх вирішення; проведення конференцій, презентацій тощо; персональне спілкування з клієнтами.

Лояльність клієнтів та її види: поведінкова лояльність, лояльність, пов'язана зі ставленням; лояльність, пов'язана з намірами; комплексна лояльність. Показники для відстеження лояльності клієнтів: показник відтоку клієнтів (*customer churn rate*), показник утримання клієнтів (*customer retention rate*), активні користувачі за день, тиждень і за місяць (*DAU, WAU, MAU*), показник повернення товару (*product return rate*), час між покупками (*time between purchase*), показник повторної покупки (*repeat purchase rate*). Способи досягнення лояльності клієнтів: надання відмінної якості продукту або послуги, забезпечення якісного обслуговування клієнтів, створення привабливої програми лояльності, забезпечення зручного та швидкого процесу замовлення та доставки.

Ділове партнерство та його види. Принципи підтримки та збереження довготривалих партнерських відносин: регулярність комунікації, взаємне заохочення, дотримання умов договору, допомога партнеру, пошук нових спільних проєктів, використовуйте технології. Способи підтримання партнерських відносин: організація спільних заходів, підтримка взаємовідносин в соціальних мережах, подарунки та знижки.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

Змістовний модель 2. Етикет різних напрямків та сфер діяльності менеджера

Тема 8. Етика проведення ділових зустрічей та переговорів

Ділова зустріч та її види. Домовленість про ділову зустріч. Часові рамки та кількість учасників ділової зустрічі. Оцінка результатів спілкування.

Переговори та її види: дистрибутивні, інтегративні, структурування відносин, внутрішньо організаційні. Підготовка до проведення переговорів. Вимоги до приміщень: обладнання столів, встановлення державного прапора, організація зустрічі делегації. Протокольні вимоги до учасників церемоній. Зустріч ділових партнерів. Офіційні форми репрезентації. Стандартні етикетні ситуації. Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання: звернення, звернення до незнайомої людини, привернення уваги, знайомство, прощання. Розміщення учасників на переговорах. Розміщення учасників неформальної зустрічі. Офіційна мова. Поради з організації перекладу.

Історія виникнення візитної картки. Вимоги до оформлення стандартної

візитної картки. Зовнішній вигляд візитки. Вимоги до написання назви установи. Вимоги до написання прізвища, ім'я та по батькові. Зазначення посади. Адреса фірми і телефони. Використання логотипу на візитці.

Види ділових візитних карток. Візитна картка фірми та офіційна картка, вимоги до їх оформлення та використання. Представницькі візитки та правила їх використання. Урочисті візитні картки. Різновиди особистих карток.

Семантичне значення квітів у східному та європейсько-американському етикеті. Протокольні вимоги до вручення квітів в упаковці, без упаковки, в корзинах. Вибір квітів. Типові жіночі та чоловічі букети. Квіти в діловому житті. Вручення квітів жінкам, що прибули у складі делегації. Надсилання квітів як співчуття. Дарування квітів на прийомах. Квіти як прикраси ділових приміщень. Декорування залу переговорів та засідань. Сервірування обіднього столу. Квіти в офісних приміщеннях, виставкових залах.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 9. Діловий етикет на презентаціях, виставках та ярмарках

Роль презентації в діловому житті. Етичні вимоги до проведення презентації. Можливі етичні порушення в ході проведення презентації. Види презентацій у залежності від поставлених перед ними цілей. Головна мета презентації. Можливі помилки під час проведення презентації. Доцільність гумору під час виголошення промови.

Роль ярмарків в діловому житті. Типологія виставок та ярмарків. Цілі участі організації у виставці/ ярмарку. Поняття експоненту та експонату. Поняття стенду та їх види.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 10. Етикет ділових прийомів

Гостьова етика та етикет. Сутність та поняття ділових прийомів і їх види. Офіційні та неофіційні ділові прийоми. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика (сніданок, ланч, обід, вечеря, «а-ля-фуршет», коктейль, прийом – келих шампанського, прийом – келих вина, прийом – банкет-чай). Неофіційні ділові прийоми та їх характеристика (пікнік, барбекю, шашлик, бранч, келих вина з сиром, чоловіча вечірка, жіноча вечірка, та інші).

Підготовка, організація і проведення прийомів. Згода на відвідування прийому. Відхід з гостей або прийому.

Етика і етикет поведінки в ресторані. Вибір ресторану. Місце зустрічі при відвідуванні ресторану. Призначення вестибюля ресторану). Представлення за ресторанним столиком. Ресторанне меню.

Правила користування меню. Правила сервірування столу. Правила поведінки з різноманітними стравами і напоями. Поведінка і розмови за столом. Гости і бесіди за столом. Виголошення тостів.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 11. Етикет ділових подарунків

Подарунки в ділових відносинах. Види подарунків та їх класифікація: універсальні, особові, марновірні та заборонені). Вибір подарунка. Оформлення подарунка. Гроші як подарунок. Етика і культура грошових відносин. Вручення

подарунків. Квіти в подарунок. Чого не можна і не треба дарувати.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 12. Правила поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях

Поняття конфлікту його місце в професійній діяльності менеджера. Причини виникнення конфліктів: об'єктивні та суб'єктивні (управлінські та особисті). Види конфліктів: об'єктивні та суб'єктивні, внутрішні та зовнішні; горизонтальні, вертикальні та змішані. Типи конфліктних особистостей: надточний, безконфліктний, ригідний, демонстративний, некерований.

Управлінсько-комунікативна некомпетентність менеджера як керівника: порушення правил ділової етики, порушення трудового законодавства, несправедлива оцінка підлеглих.

Стадії управління конфліктом: сприйняття конфлікту та первинна оцінка ситуації; дослідження конфлікту та визначення його причин; здійснення організаційних заходів, спрямованих на подолання конфлікту; пошук шляхів вирішення конфлікту.

Стратегії вирішення конфліктів: стратегія пристосування («плюшевий ведмедик»), стратегія співпраці («сова»), стратегія уникнення (відходу) («черепашка»), стратегія домінування («акула»), стратегія компромісу («лисиця»).

Заходи профілактики конфліктів: робота, спрямована на покращення умов праці, організації виробництва, побутових умов; інформування підлеглих про важливі питання професійної діяльності та її перспективи; дотримання трудового законодавства, його нормативних документів; дотримання трудової етики. Попередження «вертикальних» конфліктів за А.І. Шипіловим.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

Тема 13. Цифровий етикет (нетикет)

Поняття «цифровий етикет». Принципи цифрового етикету: локанічність, своєчасність, відповідальність за дії, врахування людського чинника, стриманість та коректність, безпека та конфіденційність, «інформаційна гігієна».

Правила обміну онлайн-повідомленнями. Правила онлайн-дзвінків. Правила спілкування в соціальних мережах. Правила спілкування в ділових чатах. Використання емоджі під час ділового онлайн-спілкування. Правила обміну контактами та платіжними реквізитами.

Правила онлайн-листування: відмова від аудіоповідомлень, надсилання всієї інформації в одному повідомленні, зберігання контексту, здійснення телефонних дзвінків тільки після попередньої домовленості, неігнорування повідомлень, уточнення і узгодження форми повідомлень, зручних для співрозмовника.

Етикет онлайн-зустрічей. Підготовка до онлайн-зустрічі. Он-лайн дрес-код. Інтер'єр під час онлайн-зустрічі. Самопрезентація під час онлайн-зустрічей. Конфіденційність онлайн-зустрічей.

Правила ефективного використання електронної пошти Н. Шапіро та Р. Андерсона. Правила поведінки в спільноті Ч. Роспача. Правила комп'ютерної етики, розроблені Інститутом комп'ютерної етики. Заповіді поведінки в

кіберпросторі В. Ші. Правила нетикету для брендів Т. Літлтона. Правила нетикету для брендів Е. Сілви.

Література: 4, 6, 8

Тема 14. Особливості ділової етики в різних національних культурах

Поняття «культури» та її основні елементи. Культурне різноманіття та міжкультурний контекст. Культурний плюралізм та управління культурним різноманіттям. Теорії міжкультурного спілкування.

Особливості ділового етикету різних країн світу. Стереотипи поведінки в різних країнах світу. Національна та регіональна специфіка ділового етикету. Національний менталітет. Національні особливості ділового спілкування. Традиції європейського ділового етикету.

Література: 3, 5, 6, 9.

4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Ділова етика менеджера»

Денна форма навчання

Теми лекцій та практичних занять	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Тренінг, КПЗ	Індивідуальна робота	Контрольні заходи (для денної форми)
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади ділової етики менеджера						
Тема 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера	2	2	7	2	1	Тести, опитування,
Тема 2. Діловий імідж менеджера	2	2	7			Тести, опитування
Тема 3. Діловий імідж та репутація організації	2	2	7			Тести, опитування
Тема 4. Етикет у системі вербальних форм ділового спілкування	2	2	7	2		Тести, опитування
Тема 5. Етикет у системі невербальних форм ділового спілкування	2	2	7			Тести, опитування
Змістовний модуль 2. Етикет різних напрямків та сфер діяльності менеджера						
Тема 6. Етика взаємовідносин менеджера з керівництвом та	2	2	7	2	1	Тести, опитування

підлеглими						
Тема 7. Етика взаємовідносин менеджера з клієнтами і діловими партнерами	2	2	7			Тести, опитування
Тема 8. Етика проведення ділових зустрічей та переговорів	2	2	7			Тести, опитування
Тема 9. Діловий етикет на презентаціях, виставках та ярмарках	2	2	8			Тести, опитування
Тема 10. Етикет ділових прийомів	2	2	8			Тести, опитування
Тема 11. Етикет ділових подарунків	2	2	8			Тести, опитування
Тема 12. Правила поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях	2	2	7			Тести, опитування
Тема 13. Цифровий етикет (нетикет)	2	2	7	2	1	Тести, опитування
Тема 14. Особливості ділової етики в різних національних культурах	2	2	7			Тести, опитування
Разом	28	28	83	8	3	

заочна форма навчання

Теми лекцій та практичних занять	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади ділової етики менеджера			
Тема 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера	1	1	9
Тема 2. Діловий імідж менеджера	1	-	9
Тема 3. Діловий імідж та репутація організації	1	-	10
Тема 4. Етикет у системі вербальних форм ділового спілкування	-	-	10
Тема 5. Етикет у системі невербальних форм ділового спілкування	-	-	10
Змістовний модуль 2. Етикет різних напрямків та сфер діяльності менеджера			

Тема 6. Етика взаємовідносин менеджера з керівництвом та підлеглими	1	-	10
Тема 7. Етика взаємовідносин менеджера з клієнтами і діловими партнерами	1	-	10
Тема 8. Етика проведення ділових зустрічей та переговорів	-	-	10
Тема 9. Діловий етикет на презентаціях, виставках та ярмарках	-	1	10
Тема 10. Етикет ділових прийомів	-	-	10
Тема 11. Етикет ділових подарунків	-	-	10
Тема 12. Правила поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях	1	1	10
Тема 13. Цифровий етикет (нетикет)	1	1	10
Тема 14. Особливості ділової етики в різних національних культурах	1	-	10
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних занять

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади ділової етики менеджера

Практичне заняття № 1 (2 год.)

Тема 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера

Мета: засвоєння особливостей ділового спілкування та вміння ідентифікувати види ділового спілкування.

1. Обговорення проблемних питань теми:

- поняття менеджера та його професійні обов'язки. Сучасні вимоги до менеджерів;
- спілкування як засіб виконання професійних обов'язків менеджера;
- функції, види та рівні спілкування;
- поняття культури ділового спілкування та її використання в практичній діяльності менеджерів.

2. Дискусійне обговорення ролі та значення спілкування в професійній діяльності менеджера.

3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.

Література: 2, 3, 4, 5, 6, 8.

Практичне заняття № 2 (2 год.)

Тема 2. Діловий імідж менеджера

Мета: здобуття вміння дотримуватися ділового іміджу та ділової репутації менеджера

1. Обговорення проблемних питань теми:

- поняття «імідж» та його роль у діяльності менеджера;
- значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу менеджера;
- формальний і неформальний одяг менеджера;
- стилі керівництва та ролі менеджера.

2. Дискусійне обговорення ролі та значення іміджу в професійній діяльності менеджера.
 3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.
- Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6.*

Практичне заняття № 3 (2 год.)

Тема 3. Діловий імідж та репутація організації

Мета: здобуття вміння формувати і підтримувати діловий імідж та репутацію організації.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - поняття «корпоративний імідж» і його роль в діяльності організації;
 - процес формування та розвитку корпоративного іміджу;
 - інструменти формування корпоративного іміджу;
 - поняття «репутація організації» та його компоненти.
 2. Дискусійне обговорення ролі та значення іміджу та репутації в діяльності організації.
 3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.
- Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6.*

Практичне заняття № 4 (2 год.)

Тема 4. Етикет у системі вербальних форм ділового спілкування

Мета: використовувати на практиці правила етикету в системі вербальних форм ділового спілкування.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - поняття вербальної комунікації або мовленнєвого спілкування;
 - функції мовленнєвого етикету;
 - культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації.
 2. Тестовий контроль.
 3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.
- Література: 2, 3, 4, 5, 6, 8.*

Практичне заняття № 5 (2 год.)

Тема 5. Етикет у системі невербальних форм ділового спілкування

Мета: використовувати на практиці правила етикету в системі невербальних форм ділового спілкування.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - сутність та поняття невербальної комунікації;
 - функції та структура невербального спілкування;
 - вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері.
 2. Тестовий контроль.
 3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.
- Література: 2, 3, 4, 5, 6, 8.*

Змістовний модель 2. Етикет різних напрямків та сфер діяльності менеджера

Практичне заняття № 6 (2 год.)

Тема 6. Етика взаємовідносин менеджера з керівництвом та підлеглими

Мета: здобуття вміння дотримуватись етичних правил в процесі взаємодії з керівництвом та підлеглими.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - стилі керівництва менеджера та стратегії його поведінки і спілкування;
 - форми спілкування менеджера з підлеглими;
 - інструменти керівника для мотивації працівників до роботи;
2. Тестовий контроль.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.

Практичне заняття № 7 (2 год.)

Тема 7. Етика взаємовідносин менеджера з клієнтами і діловими партнерами

Мета: здобуття вміння дотримуватись етичних правил в процесі взаємодії з клієнтами та діловими партнерами.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - основні форми спілкування менеджера з клієнтами;
 - лояльність клієнтів, її види та способи досягнення;
 - ділове партнерство, його види та принципи підтримки та збереження;
 - ділова зустріч та її види;
 - види ділових візитних карток та вимоги до їх оформлення;
 - етика дарування квітів.
2. Тестовий контроль.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.

Практичне заняття № 8 (2 год.)

Тема 8. Етика проведення ділових зустрічей та переговорів

Мета: набуття вміння організації ділових зустрічей, переговорів.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - ділова зустріч, її види та правила організації;
 - переговори, їх види, правила підготовки та проведення;
2. Тестовий контроль.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.

Практичне заняття № 9 (2 год.)

Тема 9. Діловий етикет на презентаціях, виставках та ярмарках

Мета: набуття вміння організації презентацій, виставок та ярмарок.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - презентації, їх види та правила проведення;
 - виставки, їх види, правила організації та участі;
 - ярмарки, їх види, правила організації та участі;
 - вимоги до оформлення візитної картки;
 - протокольні вимоги до вручення квітів.
2. Тестовий контроль.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.

Практичне заняття № 10 (2 год.)

Тема 10. Етикет ділових прийомів

Мета: набуття вміння організовувати та приймати участь в ділових прийомах.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - гостьова етика та етикет;
 - ділові прийоми, їх види та характеристика;
 - підготовка, організація і проведення прийомів;
 - етика і етикет поведінки в ресторані;
 - правила сервірування столу;
 - поведінка і розмови за столом;
2. Тестовий контроль.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.

Практичне заняття № 11 (2 год.)

Тема 11. Етикет ділових подарунків

Мета: набуття вміння обирати та дарувати подарунки.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - подарунки в ділових відносинах;
 - види подарунків та їх класифікація;
 - вибір та оформлення подарунка.
2. Тестовий контроль.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.

Практичне заняття № 12 (2 год.)

Тема 12. Правила поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях

Мета: набуття вміння вирішувати конфлікти.

1. Обговорення проблемних питань теми:
 - поняття конфлікту його місце в професійній діяльності менеджера;
 - причини виникнення конфліктів;
 - види конфліктів;

- типи конфліктних особистостей;
 - стадії управління конфліктом;
 - стратегії вирішення конфліктів;
 - заходи профілактики конфліктів;
2. Дискусійне обговорення правил поведінки менеджера у конфліктних ситуаціях.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.
- Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8*

Практичне заняття № 13 (2 год.)

Тема 13. Цифровий етикет (нетикет).

Мета: набуття вміння дотримуватись нетикету.

1. Обговорення проблемних питань теми:
- поняття «цифровий етикет» та його принципи;
 - правила обміну онлайн-повідомленнями;
 - етикет онлайн-зустрічей;
 - правила поведінки в цифровому середовищі.
2. Дискусійне обговорення правил поведінки менеджера у конфліктних ситуаціях та в цифровому середовищі.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.
- Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8*

Практичне заняття № 14 (2 год.)

Тема 14. Особливості ділової етики в різних національних культурах.

Мета: набуття вмінь дотримуватись ділової етики при спілкуванні з представниками різних культур.

1. Обговорення проблемних питань теми:
- поняття «культури» та її основні елементи;
 - культурне різноманіття та міжкультурний контекст;
 - особливості ділового етикету різних країн світу;
 - національні особливості ділового спілкування;
 - традиції європейського ділового етикету.
2. Дискусійне обговорення особливостей ділової етики в різних національних культурах.
3. Розв'язання управлінських ситуацій та практичних завдань.
- Література: 3, 5, 6, 9.*

6. Комплексне практичне індивідуальне завдання.

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПІЗ) з дисципліни «Ділова етика менеджера» виконується самостійно кожним студентом. Метою КПІЗ є систематизація та розширення теоретичних та практичних навиків використання ділової етики в процесі професійної діяльності менеджера. КПІЗ оформлюється у відповідності з встановленими вимогами. При виконанні та оформленні КПІЗ студент може використовувати комп'ютерну техніку, зокрема Microsoft Excel

КПІЗ передбачає створення умов і забезпечення можливостей для повної

реалізації творчого потенціалу студента. Комплексне практичне індивідуальне завдання передбачає використання елементів науково-дослідницької діяльності, розвитку здібностей виконавця, формування нестандартного мислення та реалізації ситуаційного підходу при виявленні і розв'язанні управлінських проблем.

Метою КПЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студентів з дисципліни та розвиток навичок самостійної роботи. КПЗ є завершальною теоретичної та практичної роботи з дисципліни та виконується на основі знань, умінь і навичок, отриманих у процесі лекційних та практичних занять і охоплює зміст навчальної дисципліни загалом.

Варіанти завдань КПЗ з дисципліни «Ділова етика менеджера»

Завдання 1

Сформулюйте правила ділової етики для певного виду діяльності організації (на вибір студента).

Завдання 2

Підготуйте повний документальний та організаційний супровід проведення ділових переговорів.

Завдання 3

Підготуйте повний документальний та організаційний супровід проведення виставки.

Завдання 4

Підготуйте повний документальний та організаційний супровід проведення ярмарки.

Завдання 5

Підготуйте повний документальний та організаційний супровід ділового прийому.

Завдання 6

Проведіть порівняльну характеристику правил ділового етикету для двох країн (на вибір студента).

7. Самостійна робота студентів

№ п/п	Тема та зміст самостійної роботи	Форма представлення
1.	Опрацювання лекційного матеріалу, науково-монографічної, навчальної літератури, спеціальних джерел інформації, нормативно-правових та інструктивно-методичних матеріалів	Підготовка доповідей з проблемних питань, презентації
2.	Оволодіння інструментарієм ділової етики менеджера, набуття умінь практичного використання здобутих знань: <ul style="list-style-type: none"> – вивчення правил етики ділового спілкування; – дослідження специфіки та особливостей етичних правил взаємодії при проведенні різних видів ділових заходів; – ідентифікація можливих проблем в процесі взаємодії з підлеглими, клієнтами, партнерами; – налагодження ефективної взаємодії 	Вміння налагоджувати ефективну взаємодію з підлеглими, клієнтами, партнерами

	менеджера з підлеглими, клієнтами, партнерами.	
	Всього	Денна форма – 83 год., заочна форма – 138 год.

8. Тренінг з дисципліни з дисципліни «Ділова етика менеджера»

Тренінг з дисципліни «Ділова етика менеджера» проводиться у навчальному процесі підготовки бакалаврів з метою вироблення практичних навичок роботи у команді, розвитку здатності прогнозувати поведінку інших учасників та освоєння методів групової комунікації у вирішенні завдань із реалізації завдань ділової етики.

Організація і порядок проведення тренінгу

1. Вступна частина. Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. Організаційна частина. Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. Практична частина. Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

Тематика тренінгу

1. Ідентифікація основних напрямків та сфер діяльності менеджера, в яких використовується етика ділового спілкування.

2. Формування основних правил взаємодії менеджера із: підлеглими, клієнтами та діловими партнерами.

3. Розробка кодексу етики менеджера.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Ділова етика менеджера» використовуються:

– методи навчання: словесні (лекція, дискусія, обговорення), наочні (презентації, самопрезентації), практичні (розв'язання завдань, виконання управлінських ситуацій, тренінгові вправи), проведення ситуативних та імітаційних ігор та самостійна робота студентів поза контролем викладача;

– поточна форма оцінювання: індивідуальне усне опитування, індивідуальне письмове опитування (самостійна робота, тестування) та презентація результатів самостійної роботи (есе, опитування);

- проміжна форма оцінювання: залікове модульне опитування, ректорська контрольна робота, оцінювання результатів КПІЗ;
- підсумкова форма оцінювання: залік.

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
30%	40%	30%
1. Опитування (тестування) під час занять (тема 1-7 по 5 балів) = 35 балів) 2. Письмова робота = 65 балів	1. Опитування (тестування) під час занять (тема 8-14 по 5 балів) = 35 балів) 2. Письмова робота = 65 балів	1. Активна участь у тренінгу = 20 балів. 2. Написання КПІЗ на основі сформованих індивідуальних завдань = 50 балів. 3. Захист КПІЗ = 30 балів.

10. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Ділова етика менеджера» визначається як середньозважена величина, в залежності від питомої ваги кожної складової залікового кредиту.

Шкала оцінювання:

За шкалою Університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85-89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
	Мультимедійне забезпечення. Мультимедійний проектор Epson EB-505 (1 шт.), рік виготовлення 2018, рік ведення в експлуатацію 2019. Ремонт не потребує. Інтерфейс: USB 2.0 Type A, USB 2.0 Type B, VGA in, HDMI in, Composite in, Cinch audio in, Wireless LAN IEEE 802.11b/g/n (optional). Зображення: Dynamic, Cinema, Presentation, sRGB, Blackboard. Екран проекційний LOGAN 2:1,5 (1 шт.) Комп'ютер на базі процесора AMD Athlon II Dual Core 250 (3,0 GHz RAM 4Gb, SSD 240 Gb), дата введення в експлуатацію грудень 2016 року, ремонтних робіт не проводилось. Монітор BenQ G2220HDA (1 шт.) Базове програмне забезпечення: ОС Windows 10 – згідно ліцензії Microsoft IT Academy та Microsoft DreamSpark for	1-14

	Students Програмне забезпечення базових інформаційних технологій: MS Office, телекомунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox))	
1.	Електронний варіант опорного конспекту лекцій	1-14
2.	Електронний варіант методичних рекомендацій до організації самостійної роботи з дисципліни «Ділова етика менеджера» (Moodle)	1-14
3.	Електронний варіант тренінгових вправ	1-14
4.	Презентації, схеми, матриці, процесні моделі, діаграми	1-14

12. Рекомендовані джерела інформації з дисципліни «Ділова етика менеджера»

1. Балабанова Л.В., Сардак О.П. Організація праці менеджера: навч. посіб. К.: Професіонал, 2016. 407 с.
2. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 252 с.
3. Ділове спілкування: навчальний посібник за наук. редакцією О.О. Авраменко, Л.В. Яковенко. Івано-Франківськ: Лілея НВ. 2015. 160 с.
4. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни; уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с.
5. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Етика ділових відносин: навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
6. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 356 с.
7. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.
8. Бородін Є.І., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб. Дніпро: ГРАНІ. 2019. 184 с.
9. Тодорова Н.Ю. Крос-культурний менеджмент. 2009. 330 с. URL: http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/2021/1/CCM_Todorova.pdf.
10. Collins D., Kanashiro P. Business Ethics: Best Practices for Designing and Managing Ethical Organizations Business Ethics: Best Practices for Designing and Managing Ethical Organizations. SAGE Publications, Inc; Third edition. 2021. 784 p.
11. Nelson J.S. and Stout L.A.. Business Ethics: What Everyone Needs to Know (What Everyone Needs To KnowRG). Oxford University Press. 2022. 544 p.
12. Ferrell O.C., Fraedrich J. et al. Business Ethics: Ethical Decision Making & Cases. Cengage Learning; 12th edition. 2018. 672 p.