

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**  
кафедра аграрного консалтингу і туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
Директор ННІ неперервної освіти і туризму  
Проф. М.М. Кулаєць

“01” 09 2019 р.

**РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО**  
на засіданні кафедри аграрного  
консалтингу і туризму  
Протокол № 1 від 30.08. 2019 р.  
в.о. завідувача кафедри  
к.е.н., доцент І.П. Кудінова

**СИЛАБУС  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ЕТИКА БІЗНЕСУ**

для підготовки фахівців ОС «Бакалавр»  
спеціальність 242 «Туризм»  
галузь знань «Сфера обслуговування»  
розробник: к.е.н., доц. Самсонова Вікторія Володимирівна

**КИЇВ-2019**

## 1. Опис навчальної дисципліни

### «ЕТИКА БІЗНЕСУ»

|                                                                                 |                           |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень |                           |                       |
| Освітній ступінь                                                                | Бакалавр                  |                       |
| Галузь знань                                                                    | 24 «Сфера обслуговування» |                       |
| Спеціальність                                                                   | 242 «Туризм»              |                       |
| Характеристика навчальної дисципліни                                            |                           |                       |
| Вид                                                                             | вибірковий                |                       |
| Загальна кількість годин                                                        | 150                       |                       |
| Кількість кредитів ECTS                                                         | 5                         |                       |
| Кількість змістових модулів                                                     | 3                         |                       |
| Курсовий проект (робота) (за наявності)                                         | -                         |                       |
| Форма контролю                                                                  | екзамен                   |                       |
| Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання             |                           |                       |
|                                                                                 | денна форма навчання      | заочна форма навчання |
| Рік підготовки (курс)                                                           | 2                         |                       |
| Семестр                                                                         | 4                         |                       |
| Лекційні заняття                                                                | 30 год.                   |                       |
| Практичні, семінарські заняття                                                  | 30 год.                   |                       |
| Лабораторні заняття                                                             |                           |                       |
| Самостійна робота                                                               | 90 год.                   |                       |
| Індивідуальні завдання                                                          |                           |                       |
| Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання                   | 4 год.                    |                       |

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою дисципліни «Етика бізнесу»** є підготовка студентів до професійної діяльності на основі теорії та практики етики сучасного бізнесу, формування у студентів уміння орієнтуватися у світі людських відносин, розуміння та сприйняття етичних норм професійної діяльності, оволодіння основними навичками їх використання.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Етика бізнесу» є:

- ознайомити студентів із особливостями бізнес-етики в сучасних умовах, її принципами, нормами як на рівні всього бізнес-середовища, так і на рівні організації, фірми;
- розглянути принципи, норми та механізми формування корпоративної культури та етики;
- сприяти розвитку комунікативних якостей у відносинах з різними суб'єктами ринку;
- надати студентам необхідні знання про загальні норми ділового етикету, сформувати вміння використовувати норми етикету в ділових стосунках;
- сприяти засвоєнню основних правил вітання, представлення, знайомства, запрошення, поздоровлення, компліменту, прощання, здійснення публічних виступів; вербальних та невербальних засобів ділового спілкування й формування вміння за їхніми сигналами розпізнавати наміри ділового партнера;
- допомогти оволодіти навичками аналізу проблем та прийняття рішень на основі етичних норм, технікою телефонної розмови, ведення переговорів із діловими партнерами;
- сприяти творчому підходу до використання отриманих знань, умінь і навичок у практичній роботі;
- ознайомити з міжнародними нормами, принципами і правилами етики бізнесу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти компетентностями:

**загальними:**

- здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати моральні цінності демократичного суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;
- здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку етичної думки, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій;
- розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності;
- здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;
- соціальна відповідальність та екологічність мислення;
- здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел;

- здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань;
- здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми;
- навички міжособистісної взаємодії, уміння працювати автономно та в команді;
- здатність планувати час та управляти ним;
- формувати оптимальний творчий потенціал, найвищу продуктивність праці;
- прагнення до самовдосконалення, досягнення найвищої професійної майстерності.

**фаховими:**

- професійні знання основ етики сучасного бізнесу, та його механізмів регулювання в професійній діяльності;
- уміння застосовувати знання на практиці, вирішувати моральні проблеми в професійній діяльності у сфері бізнесу;
- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- володіння мистецтвом ведення ділових зустрічей, бесід, протокольними правилами офіційних прийомів;
- здатність працювати у міжнародному середовищі на основі етичного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

Програмні результати навчання:

**знати:**

- сучасний стан теорії етики в сфері підприємництва, специфіку етики бізнесу та її зв'язок з іншими сферами практичної діяльності;
- етичні норми, категорії та стандарти бізнес-етики;
- основні етапи та напрями розвитку етики, етичні вчення;
- основні положення корпоративної етики;
- принципи і засади службового етикету у туристичній діяльності;
- основні положення етичного кодексу;
- моделі і стилі ділового спілкування;
- специфіку вирішення ділових конфліктів;
- основи ділового стилю, засади формування професійного іміджу;
- основи організації ділових зустрічей та прийомів;
- особливості міжнародного етикету.

**вміти :**

- орієнтуватися у програмному матеріалі дисципліни, усвідомлено працювати з першоджерелами;
- застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності;
- розрізняти етичну та неетичну ділову поведінку;

- кваліфіковано використовувати різноманітні моделі і стилі службового етикету при веденні туристичної діяльності;
- застосовувати сучасні форми та прийоми ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем; норми ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення контрактів;
- застосовувати технології прийняття рішень у ситуації етичних дилем, правильно поводитись у конфліктній ситуації;
- ефективно планувати та використовувати робочий час при здійсненні професійної діяльності;
- дотримуватись етичних норм професійних бізнес-відносин;
- формувати професійний імідж;
- поводитись на ділових заходах та прийомах;
- спиратися на принципи відповідальності, чесності, професіоналізму та поваги до інших;
- встановлювати ділові контакти на основі усвідомлення соціальної відповідальності бізнесу.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1. «Особливості ділової етики в туризмі»**

##### **Тема лекційного заняття 1. Етика – вчення про мораль. Основні етапи та напрями розвитку етики**

Предмет вивчення етики. Види етики: етика скептицизму; етика гедонізму; етика сентименталізму; етика утилітаризму; етика внутрішньої стійкості; етика любові, тощо. Етика, як наука про мораль.

Проблемами, з якими стикається етика давніх часів та сучасна етика. Історичні правила розвитку етики.

Основні завдання етики: вивчення історії виникнення моралі; визначення причин, які послугували виникнення такого поняття, як «мораль» та «моральні цінності»; дати загальне поняття моральним цінностям; формування понять «щастя», «нещастя»; зафіксувати в свідомості людини правильні моральні якості; формування понять добра і зла; виховне завдання; навчальне завдання; дати загальне поняття сенсу життя людини; етика повинна допомогти усвідомити людині життя з усіх його сторін, та його глобальність; покликана формувати моральність культури особистості і суспільства.

Категорії етики. Поняття: «благо», «добро», «чеснота», «справедливість», «щастя», «правда», «любов»; «обов'язок», «совість», «честь», «гідність»; «зло», «кривда», «ненависть», «заздрість», «зрадництво», «підлість» та ін.

Культура спілкування. людьми. Етикет. Основні види етикету: дипломатичний етикет; військовий етикет; загальногромадянський етикет. Вимоги та норми етикету.

Особливості етики туристичного бізнесу.

Етика античності.

Розвиток етичної свідомості Древньої Греції. Вчення софістів - Протагора, Продика, Антифона. Етичний релятивізм. Вчення Сократа. Евдемоністична традиція. Систематизація етичних ідей на об'єктивно-ідеалістичній основі у вченні Платона. «Никомахова етика» Арістотеля.

Епоха еллінізму. Вчення Епікура. Пошук об'єктивних основ моралі на етапі переходу до Середньовіччя. Ідея підпорядкування моралі релігії в творчості А. Августина.

Якісні зміни соціально-економічного і духовного життя європейського суспільства. Прагнення надати етиці статус суворої наукової теорії шляхом використання методів математики та фізики у вченнях Декарта, Гоббса, Спінози і багатьох інших. Натуралістична етика Гоббса. Творчість французьких матеріалістів-просвітителів XVIII ст. - Дідро, Гельвеція, Гольбаха. Етика епохи Відродження. Вчення І. Канта.

Період переходу від етики класичної до посткласичної. Найвпливовіший духовний рух XX ст. - екзистенціалізм. Вчення М. Гайдеггера і К. Ясперса у Німеччині, Ж.-П. Сартра, А. Камю, Р. Марселя - у Франції.

Релігійно-етичні концепції. Вчення К. Барта, Т. Рейнхольда, П. Тіліха, Е. Муньє.

Формалістична етика в неопозитивізмі: Найвідоміші етичні школи:

1) емотивізм (А. Айєр, Б. Рассел, Р. Карнап);

2) лінгвістичний аналіз або аналітична метаетика (С. Туллін, Р. Хейл, Г. Ейкен).

Етика утилітаризму. Принцип корисності Дж. Ст. Мілля. «Крайній утилітаризм» (Дж. С্মарт), «помірний утилітаризм» (Дж. О. Ермсон), «узагальнюючий утилітаризм» (С. Зінгер).

Сучасні етичні теорії. Історію етичної думки в Україні.

## **Тема лекційного заняття 2. Етичний кодекс у сфері туризму**

Основні положення Глобального етичного кодексу туризму. Короткий зміст його основних десяти статей.

Сутність, мета, завдання етичного кодексу.

Етична відповідальність суб'єкта туристичного бізнесу. Цінності, принципи й правила поведінки.

Правила поведінки суб'єкта туристичного бізнесу при взаємодії із клієнтами, при взаємодії з колегами, при взаємодії із суспільством.

Цінності, принципи й правила поведінки суб'єкта туристичного бізнесу. Цінність – Компетентність. Цінність – Відкритість. Цінність – Чесність. Цінність – Надійність (і відповідальність?). Цінність –

Об'єктивність і незалежність. Цінність – Конфіденційність. Цінність – Професіоналізм.

Основні положення етичного кодексу у сфері туризму.

Загальні норми. Межі компетентності. Опис і / або пояснення результатів роботи. Повага права інших залишатися іншими. Недискримінація. Зазіхання на честь і гідність клієнтів. Ставлення до особистих проблем. Не нанесення шкоди. Неправильне використання туристичних знань. Бартер з клієнтами. Грошова винагорода. Ведення професійної та наукової документації.

Публічні виступи і публікації. Уникання неправдивих або невірних тверджень. Свідчення та підтвердження.

Процедурні норми. Інформування клієнта. Усвідомлення згоди. Взаємодія з колегами. Переривання надання туристичних послуг.

Неформальні відносини. Неформальні відносини з клієнтами.

Конфіденційність. Обговорення обмежень конфіденційності. Збереження конфіденційності. Забезпечення збереження та недоторканності зібраної інформації. Розголошення інформації.

Використання конфіденційної інформації в навчанні, публікаціях та публічних виступах. Захист записів і даних.

Відповідальність перед туристичною фірмою та клієнтами.

Рекламна діяльність.

Добробут клієнта.

Згода на надання послуг.

Винагорода.

Вирішення етичних питань. Знання Етичного Кодексу. Виникнення етичних питань. Суперечності між етичними нормами і службовими обов'язками. Неформальне усунення етичних порушень. Повідомлення про етичні порушення. Необґрунтовані претензії.

## **Змістовий модуль 2. «Етика спілкування при здійсненні туристичної діяльності»**

### **Тема лекційного заняття 3. Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій**

Етикет як феномен культури. Службовий етикет. Правила і вимоги службового етикету для керівника і для підлеглих.

Службовий етикет у туризмі. На що зобов'язує етикет службових взаємин.

Службовий етикет у стосунках з іноземцями.

Умови, які мають задовольнятися вихованими людьми.

Моральні норми професійної етики. Професійна мораль. Професійна етика. Професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість, професійний такт.

Принципи та правила ділового етикету. Правила вітання. Правила звертання. Правила знайомства. Правила дарування/отримання ділових подарунків, сувенірів, квітів.

Особливості ділового етикету. Принципи службового етикету: принцип гуманізму (ввічливість (коректність, шанобливість, люб'язність, делікатність), тактовність, скромність, точність); доцільність дій; естетична привабливість поведінки; глибока повага до інтересів та почуттів клієнтів.

Позитивні властивості ділових партнерів: компетентність; порядність; надійність; гідність; позитивність; природність; доречність.

Основні фактори, що формують враження про ділового партнера: зовнішній вигляд, не слова, а справи, вміння говорити і слухати.

Діловий комплімент як інструмент впливу. Манери вимовляння компліменту.

Види компліментів у діловому світі: щирі компліменти; «маніпулятивні»; комплімент компанії; комплімент офісу; комплімент діловим якостям; комплімент на заперечення; комплімент-порівняння.

Візитні картки та їх застосування. Історія виникнення візитної картки. Візитні картки поділяють на: особисті, ділові, корпоративні.

Хороша візитна картка обов'язково повинна бути: стильною, функціональною, професійно зверстаною, якісно надрукованою.

Шрифт, матеріал, колір при оформленні візитки. Розмір візитних карток.

Оптимальна інформація для ділової візитки: торговельна марка, символ або логотип компанії; назва компанії; повне ім'я власника візитки (у нашій практиці - прізвище, ім'я, по батькові; за кордоном – ім'я та прізвище); посада власника; офіційна адреса компанії; номер телефону (робочий), факсу, електронна пошта.

Правила обміну візитками. Час обміну діловими бізнес-картками. Етикет обміну бізнес-картками.

Типи візитних карток: класична ділова візитка; візитна картка фірми, компанії, установи чи організації; візитні картки для спеціальних і представницьких цілей; візитна картка, яка використовується особою, що обіймає високу посаду; візитна картка, що використовується дружиною посадовця/дипломата і містить досить обмежену інформацію; спільна, чи сімейна, візитна картка.

Бейджи. Ділові вітальні листівки.

Нетворкінг як інструмент налагодження ділового партнерства. Види бізнес-нетворкінгу. Недоліки і переваги нетворкінгу. Основні принципи нетворкінгу.



## **Тема лекційного заняття 4. Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем**

Спілкування – основна форма людського буття. Сприйняття, пізнання і розуміння партнерів по спілкуванню (перцептивна сторона спілкування). Обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування). Вироблення єдиної стратегії взаємодії (інтерактивна сторона спілкування).

Форми і види спілкування. Вербальне (словесне) спілкування (усне та писемне мовлення). Невербальне (безсловесне) спілкування.

Невербальні засоби спілкування. Візуальні засоби спілкування (рухи м'язів обличчя, вираз обличчя, очей: рухи рук, ніг – жести; рухи тіла; просторова дистанція; реакція шкіри: почервоніння, пітливість; поза, постава; зовнішній вигляд – одяг, зачіска, косметика, аксесуари). Аудіальні засоби (паралінгвістичні: якість голосу, його діапазон, тональність, темп, ритм, висота звуку; екстралінгвістичні: мовні паузи, сміх, плач, зітхання, кашель, плескання). Тактильні засоби спілкування включають усе, що пов'язано з дотиками співрозмовників (потискання рук, обійми, поцілунки, поплескування по плечах тощо). Ольфакторні засоби спілкування, які включають приємні та неприємні запахи навколишнього світу, природні та штучні запахи людини.

Поділ спілкування за характером зв'язку: безпосереднє (контакт один на один); опосередковане – за допомогою письмових чи технічних засобів, віддалених у часі чи в просторі учасників спілкування.

Поділ спілкування за кількістю учасників: міжперсональне спілкування, тобто безпосередні контакти людей у групах чи парах, постійних за складом учасників; масове спілкування, тобто багато безпосередніх контактів між незнайомими людьми, а також комунікація, опосередкована різними видами засобів масової інформації.

Поділ спілкування за включенням у процес спілкування соціальних складових спілкування: міжособистісне спілкування (спілкування між конкретними особистостями, які володіють індивідуальними якостями, що розкриваються в процесі спілкування і організації взаємних дій); рольове спілкування (спілкування між комісіями визначених соціальних ролей, коли дії, поведінка учасника такого спілкування визначаються виконуваною соціальною роллю).

Культура спілкування. Інформативна функція мовлення у процесі спілкування. Акт вербальної комунікації. Техніка спілкування. Комунікативна поведінка. Міжособистий простір.

Моделі та стилі спілкування.

Типи особистостей (залежно від того, як вони ставляться до моральних цінностей, а отже, до спілкування та його культури): споживацький тип; конформістський тип; аристократичний тип; героїчний тип; релігійний тип.

П'ять типів особистостей за В. Сатиром: запобігливий; звинувачувальний; врівноважений; віддалений; урівноважений.

Три стилі лідерства: авторитарний; демократичний; ліберальний.

Класифікація функцій спілкування: інформативно-комунікативна;

регулятивно-комунікативна; афективно-комунікативна.

Інші класифікації функцій спілкування.

Функції спілкування та їх мета, залежно від мети спілкування: контактна – встановлення контакту як стану готовності до передачі та прийняття інформації і підтримання взаємозв'язку у формі постійної взаємоорієнтованості; інформаційна – обмін інформацією, думками, рішеннями; спонукальна – стимулювання партнера по спілкуванню; координаційна – взаємна орієнтація і погодження дій при організації взаємодіяльності; розуміння – не лише адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлення, але й розуміння партнерами один одного (намірів, емоційних станів тощо); амотивна – збудження у партнера необхідних емоційних станів («обмін емоціями») чи зміна своїх під впливом партнера; встановлення і фіксація свого місця в системі рольових, статусних, ділових зв'язків соціуму, в якому необхідно діяти індивіду; вплив – зміна стану, поведінки, особистісно-образних формувань (намірів, установок, рішень, потреб, дії тощо).

Функції управлінського спілкування за А.А. Урбановичем: видача розпорядчої інформації (розпорядження, накази, рекомендації, поради тощо); отримання зворотної (контрольної) інформації про хід і результати реалізації розпорядчої інформації; видача оціночної інформації про результати реалізації завдання.

Загальні відомості про невербальне спілкування. Системи невербальних засобів спілкування: оптико-кінетична система – жести, міміка, пантоміма, рухи тіла (кінетика); паралінгвістична система – вокалізація, діапазон та тональність голосу; екстралінгвістична система – темп, пауза, плач, сміх, кашель тощо; проксемика – система організації простору і часу (розглядалася вище); контакт очей – візуальне спілкування.

Форми ділового спілкування: усна і писемна.

Усне ділове мовлення, яким воно має бути (ділова бесіда, діловий прийом, ділова доповідь, ділова розмова по телефону, ділова нарада, ділові переговори).

Писемне спілкування (документи різних видів: автобіографія, резюме, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь (написаний текст) тощо).

Загальні правила проведення ділового спілкування.

Форми ділового спілкування: товариське, дружнє; робоче, службове; ділове, професійне; інтимне, приятельське; випадкове; формально-поверхове.

Від форми залежить саме спілкування, його зміст та відповідна поведінка людей. Справжньою культурою ділового спілкування є уникнення приниження та образи партнера.

Фактори суб'єктивного характеру, які впливають на процес спілкування і його ефективність: зовнішність людини: привабливість чи непривабливість; фізична врода, почуття смаку, що проявляється в одязі; вираз очей і обличчя: міміка обличчя, пропорційність, зміна виразу; інтелект, професійна компетенція, яка проявляється в розумінні даної проблеми, прийняття відповідного рішення і відповідних дій; мотиваційний фактор, який характеризує зацікавленість сторін у переговорах, їх істинні інтереси, які можуть явно не проявлятися; моральний фактор, який проявляється як деякі психологічні якості, риси людини, її життєві принципи, світогляд, життєве кредо; емоційний фактор як прояв ставлення до партнера, психологічна установка на нього, формування першого враження.

П'ять стадій діалогічного спілкування: початок розмови; передача інформації; аргументація; нейтралізація; прийняття рішень.

П'ять основних комунікативних принципів, які відповідають цим стадіям: звернути увагу співрозмовника; пробудити в нього зацікавленість; детально обґрунтувати розмову; виявити інтереси й усунути сумніви; втілити інтереси співрозмовника в остаточне рішення.

Види комунікативних актів: професійні бесіди; промови; виступи.

Рівні ділового спілкування: примітивний; маніпулятивний; стандартизований; конвенціональний (погоджувальний); ігровий; діловий; духовний.

Форми обговорення ділових проблем. Ділова бесіда. Ділова розмова по телефону. Ділова зустріч. Переговори. Нарада. Збори. Дискусія. Теле- і прес-конференція. «Мозковий штурм». Публічні виступи. Презентація. Ділова доповідь.

### **Змістовий модуль 3. «Професійні вміння та навички працівників сфери туризму»**

#### **Тема лекційного заняття 5. Міжнародний етикет**

Загальні принципи міжнародного етикету.

Національні особливості ділової етики і етикету. Службовий етикет. Етика ділового спілкування. Діловий дрес-код. Гостинність.

Англія. Німеччина. Франція. Італія. Іспанія. Швеція. Швейцарія. Австрія. Бельгія. Болгарія. Данія. Греція. Угорщина. Нідерланди. Норвегія. Польща. Португалія. Румунія. США. Канада. Австралія. Китай. Японія. Південна Корея. Індія. Гонконг. Індонезія. Філіппіни. Сінгапур. Тайвань. Ізраїль. Сирія, Туреччина, Кіпр, Єгипет, Саудівська Аравія, Ємен, Катар, Оман, Бахрейн, Кувейт, ОАЕ. Африка: Перу, ПАР. Фінляндія.

#### **Тема лекційного заняття 6. Ділові прийоми**

Види ділових прийомів: “сніданок”, “обід”, “вечеря”, “шведський стіл”, “фуршет”, “коктейль”, “келих шампанського” чи “келих вина”, “чай”.

До прийомів з розміщенням відносяться такі прийоми як сніданок, обід, вечеря, з яких найбільш почесними є “сніданок”, “обід”, а до прийомів без розміщення – “шведський стіл”, “фуршет”, “коктейль”, “келих шампанського” чи “келих вина”, “чай” та ін.

До денних прийомів відносяться “сніданок”, “келих шампанського” чи “келих вина”. Решта прийомів відносяться до вечірніх.

Сніданок. Обід. Вечеря. Шведський стіл (Обід-буфет). Фуршет. Коктейль. Чай. Жур-фікс. Келих шампанського. Келих вина. Барбекю (“Шашлик”). Пікнік.

Правила організації та проведення. Форма одягу.

Організація ділових прийомів.

План та правила розміщення.

Правила сервірування столу. Послідовність сервірування.

### **Тема лекційного заняття 7. Діловий дрес-код**

Діловий стиль. Вимоги.

Дрес-код для чоловіків: костюм, що складається з двох частин; окремі піджак та брюки, що комбінуються. Вибір кольорів. Вибір тканини.

Сорочки. Краватка. Прикраси/годинник. Пасок. Шкарпетки. Взуття.

Базовий традиційний гардероб ділового чоловіка.

Параметри елегантності відповідно до класичної концепції ділового костюма.

Жіночий діловий гардероб: костюм зі спідницею; блейзер або жакет, який комбінується з іншими елементами гардеробу; плаття.

Вибір кольорів. Вибір тканини.

Блузки. Прикраси/годинник. Пасок. Шарф. Панчохи. Взуття. Сумка/портфель. Деталі.

Базовий традиційний гардероб ділової жінки.

Dress-code на офіційних заходах.

White tie, Ultra-formal: "Біла краватка". Black Tie: "Чорна краватка".

Formal: "формальний вечірній захід". Black Tie Invited: "чорна краватка вітається". Black Tie Optional: "чорна краватка не обов'язкова". Creative Black Tie: "чорна краватка, творчий підхід". Cocktail Attire: "коктейль". Semi-formal: "полуформально". A5 (After Five): "після п'яти". A5c (After 5 casual) або Dressy Casual: "невимушений вечірній стиль" (після п'яти годин вечора). Casual: "кежуал" - вільний стиль одягу. Informal: "неформально". Bb (Business Best): "дорогий діловий костюм".

Можливі заходи. Одяг чоловіка. Одяг жінки.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем                                              | Кількість годин |              |     |     |      |    |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----|-----|------|----|
|                                                                            | денна форма     |              |     |     |      |    |
|                                                                            | усього          | у тому числі |     |     |      |    |
| л                                                                          |                 | п            | лаб | інд | с.р. |    |
| Змістовий модуль 1.                                                        |                 |              |     |     |      |    |
| “Особливості ділової етики в туризмі”                                      |                 |              |     |     |      |    |
| Тема 1. Етика – вчення про мораль. Основні етапи та напрями розвитку етики | 20              | 6            | 4   |     |      | 15 |
| Тема 2. Етичний кодекс у сфері туризму                                     | 19              | 4            | 4   |     |      | 15 |
| Разом за змістовим модулем 1                                               | 39              | 10           | 8   |     |      | 30 |
| Змістовий модуль 2.                                                        |                 |              |     |     |      |    |
| “Етика спілкування при здійсненні туристичної діяльності”                  |                 |              |     |     |      |    |
| Тема 1. Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій                  | 24              | 4            | 4   |     |      | 15 |
| Тема 2. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем            | 30              | 4            | 6   |     |      | 15 |
| Разом за змістовим модулем 2                                               | 54              | 8            | 10  |     |      | 30 |
| Змістовий модуль 3.                                                        |                 |              |     |     |      |    |
| “Професійні вміння та навички працівників сфери туризму”                   |                 |              |     |     |      |    |
| Тема 1. Міжнародний етикет                                                 | 19              | 4            | 4   |     |      | 10 |
| Тема 2. Ділові прийоми                                                     | 19              | 4            | 4   |     |      | 10 |
| Тема 3. Діловий дрес-код                                                   | 19              | 4            | 4   |     |      | 10 |
| Разом за змістовим модулем 1                                               | 57              | 12           | 12  |     |      | 30 |
| Усього годин                                                               | 150             | 30           | 30  |     |      | 90 |

#### 5. Теми практичних занять

| № з/п | Назва теми                                                                                    | Кількість годин |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | Проблемно-пошукові/ситуативні завдання. Тренінг розвитку моральної свідомості підприємця      | 4               |
| 2     | Підготовка етичного кодексу                                                                   | 4               |
| 3     | Інструментарій ділової комунікації                                                            | 4               |
| 4     | Практичні аспекти організації ділового спілкування. Ділова доповідь за технікою Дейла Карнегі | 6               |
| 5     | Організація ділових зустрічей                                                                 | 4               |
| 6     | Організація ділових прийомів                                                                  | 4               |
| 7     | Особливості ділового етикету в різних країнах світу                                           | 4               |
|       | <b>Разом</b>                                                                                  | <b>30</b>       |

## 6. Самостійна робота

| № з/п | Назва теми                                                             | Кількість годин |
|-------|------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | Етичні проблеми сучасного туристичного бізнесу                         | 15              |
| 2     | Особливості корпоративної етики туристичної організації                | 15              |
| 3     | Діловий протокол в туризмі                                             | 15              |
| 4     | Специфіка підготовки публічного виступу за Д. Карнегі                  | 15              |
| 5     | Конфлікти в ділових відносинах. Етика поведінки в конфліктній ситуації | 10              |
| 6     | Імідж ділової людини                                                   | 10              |
| 7     | Реферативна робота про особливості етикету у різних країнах            | 10              |
|       | <b>Разом</b>                                                           | <b>90</b>       |

## 7. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Етика бізнесу»:

1. В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція); наочні (ілюстрація, демонстрація).
2. В аспекті логічності та мислення: пояснювально-ілюстративні (презентація); репродуктивні (короткі тестові контрольні).
3. В аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота під керівництвом викладача.
4. В аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези).
5. В аспекті самостійної діяльності: навчальний модуль: структурно-логічні схеми; вибіркові тести.

## 8. Форми контролю

Форми контролю студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Етика бізнесу»: поточний, рубіжний і підсумковий контроль.

Поточний контроль знань є органічною частиною всього педагогічного процесу і слугує засобом виявлення ступеня сприйняття (засвоєння) навчального матеріалу. Управління навчальним процесом можливе тільки на підставі даних поточного контролю. Завдання поточного контролю зводяться до того, щоб:

- виявити обсяг, глибину і якість сприйняття (засвоєння) матеріалу, що вивчається;
- визначити недоліки у знаннях і намітити шляхи їх усунення;
- виявити ступінь відповідальності студентів і ставлення їх до роботи, встановивши причини, які перешкоджають їх роботі;

- виявити рівень опанування навиків самостійної роботи і намітити шляхи і засоби їх розвитку;

- стимулювати інтерес студентів до предмету і їх активність у пізнанні.

Головне завдання поточного контролю - допомогти студентам організувати свою роботу, навчитись самостійно, відповідально і систематично вивчати усі навчальні предмети.

Рубіжний (тематичний, модульний, блоковий) контроль знань є показником якості вивчення окремих розділів, тем і пов'язаних з цим пізнавальних, методичних, психологічних і організаційних якостей студентів.

Рубіжний контроль може проводитись усно й письмово, у вигляді контрольної роботи, індивідуально або у групі.

Підсумковий контроль студентів проводиться з метою оцінки їх знань і навиків з дисципліни. Основна мета - встановлення дійсного змісту знань студентів за обсягом, якістю і глибиною і вміннями застосовувати їх у практичній діяльності.

Основними формами контролю знань студентів є контроль на лекції, на практичних заняттях, у позааудиторний час, на консультаціях і екзамені.

Контроль на лекції проводиться як вибірково (усне опитування студентів) так із застосуванням тестів (за раніше викладеним матеріалом).

Поточний контроль на лекції покликаний привчити студентів до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час.

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.

2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.

3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій - допомогти студентам розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

Екзамен. Підсумкова форма контролю знань студентів. Стандартизований контроль знань (тестовий).

**9. Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів  
(форма підсумкового контролю – екзамен)**

| № змістового модуля | Елементи змістового модуля                                                                                                   | Кількість балів |             | Поточний контроль навчальної роботи студентів |                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------------------------------------|------------------|
|                     |                                                                                                                              | мінімальна      | максимальна | методи контролю                               | тиждень семестру |
| Модуль 1            |                                                                                                                              |                 |             |                                               |                  |
| 1.                  | Лекційний курс ( 2 теми лекцій)                                                                                              | 30              | 50          | письмове тестування                           | 1,3              |
|                     | <b>Практичне заняття 1.</b><br>Проблемно-пошукові/ситуативні завдання. Тренінг розвитку моральної свідомості підприємця      | 15              | 25          | оцінка доповідей, обговорення                 | 2                |
|                     | <b>Практичне заняття 2.</b><br>Підготовка етичного кодексу                                                                   | 15              | 25          | оцінка виконання завдання                     | 4                |
|                     | <b>Разом за модулем</b>                                                                                                      | <b>60</b>       | <b>100</b>  |                                               |                  |
| Модуль 2            |                                                                                                                              |                 |             |                                               |                  |
| 2.                  | Лекційний курс (2 теми лекцій)                                                                                               | 30              | 50          | письмове тестування                           | 5,7              |
|                     | <b>Практичне заняття 3.</b><br>Інструментарій ділової комунікації                                                            | 15              | 25          | оцінка виконання завдання                     | 6                |
|                     | <b>Практичне заняття 4.</b><br>Практичні аспекти організації ділового спілкування. Ділова доповідь за технікою Дейла Карнегі | 15              | 25          | виступи з доповідями, обговорення             | 8                |
|                     | <b>Разом за модулем</b>                                                                                                      | <b>60</b>       | <b>100</b>  |                                               |                  |
| Модуль 3            |                                                                                                                              |                 |             |                                               |                  |
| 3.                  | Лекційний курс (3 теми лекцій)                                                                                               | 30              | 48          | письмове тестування                           | 9, 11, 13        |
|                     | <b>Практичне заняття 5.</b><br>Організація ділових зустрічей                                                                 | 10              | 17          | оцінка виконання завдання                     | 10               |
|                     | <b>Практичне заняття 6.</b><br>Організація ділових прийомів                                                                  | 10              | 17          | оцінка виконання завдання                     | 12               |
|                     | <b>Практичне заняття 7.</b><br>Особливості ділового етикету в різних країнах світу                                           | 10              | 18          | виступи з доповідями, обговорення             | 14               |
|                     | <b>Разом за модулем</b>                                                                                                      | <b>60</b>       | <b>100</b>  |                                               |                  |
|                     | <b>Рейтинг студента з навчальної дисципліни</b>                                                                              | <b>42</b>       | <b>70</b>   |                                               |                  |
|                     | <b>Екзамен</b>                                                                                                               | <b>18</b>       | <b>30</b>   |                                               | 15               |
|                     | <b>Загальна кількість балів</b>                                                                                              | <b>60</b>       | <b>100</b>  |                                               |                  |



| Поточний контроль  |                    |                    | Рейтинг з навчальної роботи<br>$R_{НР}$ | Рейтинг з додаткової роботи<br>$R_{ДР}$ | Рейтинг штрафний<br>$R_{ШТР}$ | Підсумкова атестація (екзамен чи залік) | Загальна кількість балів |
|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|
| Змістовий модуль 1 | Змістовий модуль 2 | Змістовий модуль 3 |                                         |                                         |                               |                                         |                          |
| 0-100              | 0-100              | 0-100              | 0-70                                    | 0-20                                    | 0-5                           | 0-30                                    | 0-100                    |

**Примітки.** 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи  $R_{НР}$  стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} \cdot K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ} \cdot K^{(n)}_{ЗМ})}{K_{ДИС}} + R_{ДР} - R_{ШТР},$$

де  $R^{(1)}_{ЗМ}, \dots, R^{(n)}_{ЗМ}$  – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

$n$  – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{ЗМ}, \dots, K^{(n)}_{ЗМ}$  – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{ДИС} = K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + K^{(n)}_{ЗМ}$  – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{ДР}$  – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{ШТР}$  – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти  $K^{(1)}_{ЗМ} = \dots = K^{(n)}_{ЗМ}$ . Тоді вона буде мати вигляд:

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ})}{n} + R_{ДР} - R_{ШТР}.$$

**Рейтинг з додаткової роботи**  $R_{ДР}$  додається до  $R_{НР}$  і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

**Рейтинг штрафний**  $R_{ШТР}$  не перевищує 5 балів і віднімається від  $R_{НР}$ .

Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням *підготовка і захист курсового проекту (роботи)* оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

#### **Шкала оцінювання: національна та ECTS**

| Оцінка національна | Рейтинг здобувача вищої освіти, бали |
|--------------------|--------------------------------------|
| Відмінно           | 90-100                               |
| Добре              | 74-89                                |
| Задовільно         | 60-73                                |
| Незадовільно       | 0-59                                 |

### **10. Методичне забезпечення**

1. Самсонова В.В. Етика бізнесу: методичні вказівки для вивчення дисципліни. – К.: Видавничий центр НУБіП України, 2017. – 68 с.
2. Робоча програма навчальної дисципліни «Етика бізнесу».
3. Роздатковий матеріал для виконання практичних завдань під час аудиторної роботи та самостійної роботи.
4. Конспекти лекцій; нормативні документи; рекомендована література; ресурси мережі Інтернет; відеоматеріали.

### **11. Рекомендована література**

#### *Базова*

1. Вознюк Н.М. Етика: навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2013. 300 с.
2. Герасимчук А.А., Тимошенко О.І., Шашкевич Я. «Етика й етикет сучасного бізнесу – запорука економічної безпеки підприємств»: Навч. посібник / За заг. ред.. З.І. Тимошенко. К. Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 285 с.
3. Етика: навч. посіб. / В.О. Лозовий, М.І. Панов, О.А. Стасевська та ін.; За ред. Проф.. В.О. Лозового. К.: Юрінком Інтер, 2004. 224 с.
4. Гусейнов А. А. Дубко Е. Л. Этика: Учебник. М. Гардарики, 2006. 496 с.
5. Етика: Курс лекцій: Навч. посібник. 5-те вид. К.: Либідь, 2004. 384 с.
6. Мовчан В.С. Етика: Навч. посіб. -3-тє вид., випр. і доп. К.: Знання, 2007. 483 с.
7. Тофул М.Г. Етика: навч. посіб. К.: Академвидав», 2005. 414 с.
8. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

9. Ломачинська, І. М. Професійна етика: Навч. посіб. для дистанц. навчання / [За наук. ред. В. І. Ярошовця]; Відкритий міжнар. Ун-т розвитку людини "Україна" К., 2005. 226 с.

10. Гасюк Л. М. До проблеми визначення сутності поняття "професійна етика" // Теоретичні питання освіти та виховання. - К, 2001. - Вип.14. - С.100-102.

11. Руда Н. Г. Співвідношення понять професійної та прикладної етики // Науковий часопис. К., 2007. Вип. 12 (25). С. 200-206.

12. Герчикова И. Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики : учебн. Пособие. М. : Консалтбанкир, 2002. 576 с.

13. Кузнецов И. Н. Корпоративная этика : учебн. пособие / Кузнецов И. Н. – М. : Изд. деловой и учебной литературы, 2003. 480 с.

14. Ситуаційні вправи з курсу «Етика бізнесу» для студентів базової освіти всіх факультетів та спеціальностей денної форми навчання / Укл. С.Г.Радченко. К.: КНТЕУ, 2003. 25 с.

15. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : [навч. посібник] / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. Вінниця : ВНТУ, 2011. 320 с.

16. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник. К. : Кондор, 2008. 356 с.

17. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2003. 223 с.

#### *Допоміжна*

1. Резніченко В.І., Михно І.Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К.: УНВЦ «Рідна мова», 2003. 476 с.

2. Тимошенко Н.Л. «Корпоративна культура: діловий етикет»: Навч. посіб. К.: Знання, 2006. 391 с.

1. Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей. М., 2000.

3. Урбанович А.А. Психология управления: Учеб. пособие. Минск, 2003.

4. Богдан С. К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. К., 1998.

5. Гриценко П. Ю. Мова як акумулятор культури і одна з форм її вираження // Мова і культура. К., 1986.

6. Ділова українська мова: Посібник для студентів вузів / За ред. Н. Д. Бабич. Чернівці, 1996.

#### **Інформаційні ресурси**

1. [http://samlib.ru/k/kondrashow\\_w\\_a/ocherk26.shtml](http://samlib.ru/k/kondrashow_w_a/ocherk26.shtml) – Етика. Учебное пособие для студентов вузов.

2. <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/> – конспект лекцій з етики.

3. <http://subject.com.ua/psychology/ethics/index.html> – етика ділового спілкування.