

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

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО



Етика та культура ділового спілкування

робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань 23 "Соціальна робота"
Спеціальність 232 "Соціальне забезпечення"
Освітній рівень перший (бакалаврський)
Освітня програма Управління соціальною сферою

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

Завідувач кафедри
економіки та соціальних наук

Галина НАЗАРОВА

Харків
2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри соціальної економіки

Протокол № 2 від 07.09.2021 р.

Розробник:

Малюкіна Анастасія Олександрівна, к.е.н., доц. кафедри соціальної економіки

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

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

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

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

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

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

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

Характеристика навчальної дисципліни

Курс	3
Семестр	6
Кількість кредитів ECTS	4
Форма підсумкового контролю	Залік

Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Психологія	Основи наукових досліджень соціальних проблем
Основи економіки і бізнесу	Інформаційно-комунікаційне забезпечення соціальної сфери
Людський розвиток	Управління персоналом
Основи соціальної політики	Стратегічний менеджмент у соціальній сфері

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН 2. Ідентифікувати причинно-наслідкові зв'язки розвитку суспільства та прояви соціально-економічних проблем у різних категорій населення.
СК 13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності.	РН 3. Застосовувати методи збору інформації: аналіз документів, опитування та спостереження.
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН 5. Використовувати механізми призначення фінансової соціальної допомоги, пенсій.
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН 6. Застосовувати базові знання про основи економічної допомоги об'єктам соціального захисту.
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН 7. Використовувати базові знання про принципи державної соціальної політики та шляхи соціального забезпечення населення.
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН 8. Застосовувати засоби соціально-правової політики в сфері соціального захисту, базові знання з юриспруденції та законодавства України в галузі соціального забезпечення.
ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	РН9. Виявляти готовність до взаємодії з колегами по роботі, приймати управлінські рішення в організації роботи виконавців.
ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	
ЗК13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	
СК13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності	
ЗК13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН14. Визначати зміст співпраці з організаціями та установами з метою залучення їх до соціального захисту населення.
СК14. Здатність до генерування нових ідей та креативності у професійній сфері.	
СК 13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності.	РН 15. Приймати практичні рішення для покращення соціального добробуту та підвищення соціальної безпеки.
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН 17. Пояснювати актуальні процеси у соціальній сфері та соціальному забезпеченні.
СК 13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності.	
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	
СК 13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності.	РН 18. Використовувати відповідні наукові дослідження та застосовувати дослідницькі професійні навички у ході надання соціальної допомоги.
ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	РН 19. Ефективно працювати як індивідуально, так і у складі міждисциплінарної команди фахівців.
ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	
СК 13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності.	

ЗК 13. Здатність до міжособистісної взаємодії.	РН 20. Демонструвати уміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.
СК 13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності.	

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Етичні основи культури ділового спілкування

Тема 1. Етика та культура ділового спілкування: поняття, моделі та стилі спілкування

1.1. Поняття про культуру і спілкування.

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

1.2. Функції спілкування.

Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки.

1.3. Етапи ділового спілкування.

Основна характеристика етапів ділового спілкування (формування мотиву; встановлення контакту; постановка проблеми; обмін інформацією; пошук рішення; складання контракту; аналіз результатів). Особливості управлінського спілкування та його форми. Різноманітні види спілкування (ритуальне, відкрите, монологічне-діалогічне).

Тема 2. Невербальне спілкування

2.1. Загальні відомості про невербальне спілкування.

Невербальне спілкування – сутність та поняття. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, інтонація та тембр голосу, жестикуляція, пози). Основна типологія жестів та інтерпретація невербальних сигналів.

2.2. Особистісний простір.

Характеристика зон особистого простору (інтимна зона; особиста зона; соціальна зона; публічна зона).

2.3. Метамова або як читати між рядками.

Сутність поняття «метамова» та приклади її використання в побутовому і діловому спілкуванні. Сутність поняття «кліше» та приклади його використання у житті.

2.4. Культура ділового спілкування в рамках невербальних сигналів.

Сигнали очей. Постанова і поза. Значення деяких жестів.

Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

3.1. Форми і види культури спілкування та фактори впливу

Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників спілкування.

3.2. Ділова бесіда.

Як проводити ділові бесіди. Різновиди бесід. Етапи бесід

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

Як проводити ділові бесіди. Різновиди та етапи бесід. Про правило етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки. Поняття про переговори, три основні стратегії та підготовка до переговорів. Стратегічні підходи, тактика і принципи переговорів.

3.4. Публічні виступи та ділова доповідь.

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

Тема 4. Місце етикетної культури у сучасному суспільстві

4.1. Актуальні правила сучасного етикету.

Манери поведінки, як правильно робити компліменти.

4.2. Столовий етикет.

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

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

5.1. Соціальні типи в діловому спілкуванні.

Сутність соціальних типів. Принципи прийняття управлінських рішень.

5.2. Діловий протокол та організація ділових прийомів.

Як бути хорошим керівником. Види критики підлеглих.

Змістовний модуль 2. Етика як основа ділового етикету

Тема 6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади

6.1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.

Професійна етика. Норми професійних ділових відносин. Авторитет особистості.

6.2. Особливості роботи керівника і норми його поведінки.

Мовленнєвий етикет. Мовний етикет української науки.

Тема 7. Культура поведінки у суспільстві

7.1. Щоденний етикет.

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

7.2. Діловий одяг для чоловіків.

Основні правила та рекомендації стосовно ділового одягу для чоловіків (костюм, сорочка, краватка, інші аксесуари).

7.3. Діловий одяг для жінок.

Основні правила та рекомендації стосовно ділового одягу для жінок (одяг, макіяж, зачіска, парфуми, аксесуари).

Тема 8. Особливості міжнародного спілкування

8.1. Офіційна мова.

Питання про офіційну мову переговорів. Специфіка різномовних учасників переговорів.

8.2. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.

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

8.3. Особливості спілкування з іноземцями.

Характеристика основних правил, етичних норм і традицій ділових стосунків, які ґрунтуються на дипломатичному протоколі, а також на національно-культурних і етнічних відмінностях переговорного процесу.

Тема 9. Соціокультурні контексти функціонування іміджу

9.1. Імідж як складний соціально-психологічний феномен.

Сутність поняття «імідж» та його функції в соціокультурному контексті. Опис різних підходів до розуміння соціокультурної складової іміджу.

9.2. Функціонування іміджу в суспільстві.

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

Тема 10. Мистецтво правильно мислити і говорити

10.1. Роль запитання в спілкуванні.

Уміння говорити. Техніка мовлення. Засоби спілкування, суперечки.

10.2. Керівник як ключова фігура, стилі керування.

Основні вимоги до сучасного керівника. Стилi управлінської діяльності та їх характеристика.

10.3. Уміння слухати.

Слухання в процесі спілкування. Основні види слухання.

Перелік практичних та семінарських занять, а також запитань і завдань до самостійної роботи наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни».

Методи навчання та викладання

У процесі викладання навчальної дисципліни «Етика та культура ділового спілкування» для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як репродуктивних, так і продуктивних методів навчання, серед яких:

- проблемні лекції (тема 3, тема 4, тема 8, тема 9),
- дискусії (тема 2, тема 4, тема 8),
- презентації (тема 1, тема 5, тема 10),
- моделювання професійних ситуацій (тема 3, тема 8, тема 9, тема 10),
- робота в малих групах (тема 2, тема 6, тема 9),
- круглі столи (тема 4, тема 6, тема 10),
- мозкові штурми (тема 5, тема 6),
- тренінги (тема 8, тема 10),
- майстер-класи (тема 10),
- індивідуальна творча робота (тема 9, тема 10).

Порядок оцінювання результатів навчання

Оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни «Етика та культура ділового спілкування» здійснюється за накопичувальною (100-бальною) системою оцінювання.

Оцінювання здійснюється за такими видами контролю:

поточний контроль, що відбувається протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту отримати залік – 60 балів);

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Поточний контроль з даної навчальної дисципліни здійснюється в таких формах: виконання студентом практичних завдань, участь в обговореннях та дискусіях. Кожне практичне завдання оцінюється у 4 бали. Максимальна оцінка ставиться за наявності обґрунтованих висновків та своєчасної здачі завдання. Загальна кількість балів 48.

експрес-опитування студентів, максимально оцінюється в 5 балів. Воно виконується на ПНС і містить питання з тем лекцій. Максимальна оцінка ставиться за правильні відповіді. Загальна кількість балів – 10.

підготовка студентом есе. Есе оцінюється у 10 балів. Максимальна оцінка ставиться у разі повного охоплення лекційного матеріалу, використання додаткових джерел літератури та своєчасної здачі завдання.

проведення колоквиуму, який максимально оцінюється у 6 балів. Він виконується самостійно як творче завдання. Максимальна оцінка ставиться за наявності креативних мислень та обґрунтованих висновків. Загальна кількість балів – 12.

проведення контрольної роботи, яка максимально оцінюється у 10 балів. Контрольна робота виконується на ПНС і містить питання різного рівня складності, відповідно до тем

змістового модуля. Максимальна оцінка ставиться за наявності повної, правильної відповіді та обґрунтованих висновків. Загальна кількість балів – 20.

Підсумковий контроль:

Підсумковий контроль проводиться у формі заліку – підсумкова кількість балів з навчальної дисципліни (максимум 100 балів) визначається як сума (проста) балів за результати успішності студента під час поточного контролю, включаючи колоквіум. Бали, отримані за колоквіуми, додаються до балів за поточну успішність. Залік виставляється за результатами роботи студента впродовж усього семестру. Порядок та критерії оцінювання зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни та технологічній карті.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів впродовж семестру – 60.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час заліку, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни. Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведено в таблиці "Шкала оцінювання: національна та ЄКТС".

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
1	2		3	4
Тема 1. Етика та культура ділового спілкування: поняття, моделі та стилі спілкування	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 1.1. Поняття про культуру і спілкування. 1.2. Функції спілкування.	Активна робота на парі	
	Семінарське заняття	Виступ з доповіддю (презентацією) стосовно питань: Сутність і поняття культури та етики ділового спілкування. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Етичний бік спілкування.	Активна робота на парі	4
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 2. Невербальне спілкування	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 2.1. Загальні відомості про невербальне спілкування. 2.2. Культура ділового спілкування в рамках невербальних сигналів.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Проведення тесту серед обраної експертної групи щодо невербального спілкування.	Активна робота на парі	4
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання анкетного опитування щодо ознайомлення з сигналами невербального спілкування.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 3.1. Форми і види культури спілкування та фактори впливу. 3.2. Ділова бесіда.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Виступ з доповіддю (5-7 хвилин) на одну із морально-етичних або суспільно-значущих тем.	Активна робота на парі	4
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за даною тематикою. Підготовка до проведення тесту серед обраної експертної групи.	Перевірка домашніх завдань	
	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 3.3. Ділова розмова по телефону, ділові зустрічі та переговори. 3.4. Публічні виступи та ділова доповідь.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Проведення тесту серед обраної експертної групи. Виконання колоквиуму 1.	Активна робота на парі	4
			Колоквиум 1	6
<i>Самостійна робота</i>				
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до опитування.	Перевірка домашніх завдань		

1	2		3	4
Тема 4. Місце етикетної культури у сучасному суспільстві	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 4.1. Актуальні правила сучасного етикету. 4.2. Столовий етикет.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Проведення ділової гри стосовно можливої поведінки учасника в сучасному етикеті. Виконання експрес-опитування 1.	Активна робота на парі	4
			Експрес-опитування 1	5
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до контрольної роботи.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 5. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 5.1. Соціальні типи в діловому спілкуванні. 5.2. Діловий протокол та організація ділових прийомів.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань щодо організації ділових прийомів. Виконання контрольної роботи 1.	Активна робота на парі	4
			Контрольна робота 1	10
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань щодо організації ділових прийомів. Підготовка до захисту есе.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 6.1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. 6.2. Особливості роботи керівника і норми його поведінки.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Вирішення ситуаційних завдань щодо правил поведінки людини в службовому етикеті. Захист есе.	Активна робота на парі	4
			Есе	10
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання ситуаційних завдань щодо правил поведінки людини в службовому етикеті.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 7. Культура поведінки у суспільстві	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 7.1. Щоденний етикет. 7.2. Діловий одяг для чоловіків. 7.3. Діловий одяг для жінок.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Вирішення тестових завдань щодо стилю та одягу чоловіків та жінок.	Активна робота на парі	4
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.	Перевірка домашніх завдань		

1	2		3	4
Тема 8. Особливості міжнародного спілкування	Аудиторна робота			
	Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 8.1. Офіційна мова. 8.2. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Вирішення ситуаційних завдань щодо розподілу управлінських культур. Проведення опитування.	Активна робота на парі	4
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до колоквиуму 2.	Перевірка домашніх завдань	
	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція за питаннями: 8.3. Особливості спілкування з іноземцями	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Вирішення ситуаційних завдань щодо основних правил, етичних норм і традицій ділових стосунків, які ґрунтуються на дипломатичному протоколі, а також на національно-культурних і етнічних відмінностях переговорного процесу. Виконання колоквиуму 2.	Активна робота на парі	4
			Колоквиум 2	6
Самостійна робота				
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до контрольної роботи.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 9. Соціокультурні контексти функціонування іміджу	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція за питаннями: 9.1. Імідж як складний соціально-психологічний феномен. 9.2. Функціонування іміджу в суспільстві.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Виступ з доповіддю (презентацією) стосовно опису різних підходів до розуміння соціокультурної складової іміджу. Проведення експрес-опитування 2.	Активна робота на парі	4
			Експрес-опитування 2	5
	Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до контрольної роботи 2.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 10. Мистецтво правильно мислити і говорити	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція за питаннями: 10.1. Роль запитання в спілкуванні. 10.2. Керівник як ключова фігура, стилі керування. 10.3. Уміння слухати	Активна робота на парі	
	Семінарське заняття	Виступ з доповіддю (презентацією) стосовно вимог до сучасного керівника, стилів управлінської діяльності. Проведення контрольної роботи 2.	Активна робота на парі	4
			Контрольна робота 2	10
	Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.	Перевірка домашніх завдань		

Рекомендована література

Основна

1. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д. А. Мірошніченко, А. М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. – 216 с.
2. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник // О. Й. Лесько, М. Д. Пришак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 310 с.
3. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х. : Бурун Книга, 2006. – 143 с.
4. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – 3-тє вид., стер. – К. : Вікар, 2013. – 223 с.

Додаткова

5. Афанасьєва О. М. Аналіз співробітників компанії як носіїв корпоративної культури / О. М. Афанасьєва, Я. М. Куц // Вісник Київськ. нац. ун-ту технологій та дизайну. – К. : КНУТД, 2018. – № 4 (125). – С. 62–68.
6. Сальтевська М. Ю. Складники педагогічної майстерності викладача / М. Ю. Сальтевська // Актуальні питання освіти і науки : зб. наук. ст., матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф., 10-11 листопада 2016 р. / ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Х. : ХОГОКЗ, 2016. – С. 409-414.
7. Чепелюк М. І. Культурні фактори розвитку бізнесу в рамках глобалізації світової економіки / М. І. Чепелюк. // Бізнес Інформ. – 2020. – №7. – С. 23–27.

Інформаційні ресурси

8. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. та ін. Етика ділового спілкування [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://pidruchniki.ws/19991130/menedzhment/etika_dilovogo_spilkuvannya_-_gritsenko_tb
9. Пилаєва Т. В. Професійна культура майбутнього менеджера: психолого-педагогічний аспект / Т. В. Пилаєва, В. В. Кочина // Адаптивне управління: теорія і практика. Серія «Педагогіка». – Т. 10. – № 19(2020). URL: <https://amtp.org.ua/index.php/journal/article/view/304/275>.
10. Сайт персональних навчальних систем Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця. URL: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7716>
11. Електронний каталог Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Режим доступу : www.nbuv.gov.ua.
12. Електронний каталог Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка. – Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com>.