



Уманський національний
університет садівництва

Факультет менеджменту

Кафедра менеджменту

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Ділові комунікації та етика бізнесу»

| | |
|--------------------------|---|
| Рівень вищої освіти: | <u>Другий (магістерський) рівень</u> |
| Спеціальність: | <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u> |
| Освітня програма: | <u>«Готельно-ресторанна справа»</u> |
| Семестр: | <u>1</u> |
| Рік навчання (курс): | <u>1</u> |
| Форма навчання: | <u>денна</u> |
| Кількість кредитів ЄКТС: | <u>3,0</u> |
| Мова викладання: | <u>українська</u> |
| Обов'язкова/вибіркова: | <u>обов'язкова</u> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Лектор курсу | Вікторія Жмуденко, к.е.н., доцент кафедри менеджменту |
| Профайл лектора | https://mzedl.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobitniki/novyj-resurs9.html |
| Контактна інформація лектора (e-mail) | zhvika78@gmail.com |
| Сторінка курсу в MOODLE | https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=1048 |

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

| | |
|--------------------------------------|---|
| Мета курсу | <ul style="list-style-type: none"> ▶ формування у студентів розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей, засвоєння студентами основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити її ефективність в управлінській діяльності готельно-ресторанного бізнесу. |
| Завдання курсу | <ul style="list-style-type: none"> ▶ теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань: бізнес-комунікацій у закладах готельного та ресторанного господарств; основних норм та правил бізнес-етикету; підготовки презентації для усного публічного виступу; застосування невербальних засобів комунікації; ділового листування; розробка та застосування стратегії ведення переговорів; особливостей міжкультурної бізнес-комунікації; вирішення конфліктів та інше. |
| Загальні компетентності | <ul style="list-style-type: none"> ▶ здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів); ▶ здатність працювати в команді; ▶ здатність працювати в міжнародному контексті. |
| Спеціалізовані компетентності | <ul style="list-style-type: none"> ▶ здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування; ▶ здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. |
| Програмні результати навчання | <ul style="list-style-type: none"> ▶ вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу; ▶ відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань; ▶ зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються. |

СТРУКТУРА КУРСУ

| Тема | Години (лекції / практичні) | Результати навчання | Завдання | Оцінювання (балів) |
|--|-----------------------------------|--|---|-----------------------|
| Змістовий модуль 1. Теоретичні основи бізнес-етики та ділових комунікацій | | | | |
| Тема 1. Бізнес-комунікації як процес передачі інформації | 2/2 | Знати термінологію бізнес-комунікацій; знати основні етапи бізнес-комунікацій та їх типологію; вміти виявляти та аналізувати комунікативні шуми та бар'єри. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Підготовка і захист реферативного матеріалу | 10 |
| Тема 2. Етика ділових комунікацій | 2/2 | Знати термінологію ділового етикету та ділового протоколу, значення етичного кодексу. Орієнтуватись в основних нормах та правилах бізнес-етикету в готельно-ресторанних закладах. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Підготовка і захист презентації за темою заняття | 10 |
| Тема 3. Усні комунікації | 2/2 | Вміти організувати та провести публічний виступ як один із видів вербальної комунікації. Вміти підготувати презентації для усного публічного виступу. Оволодіти методикою проведення співбесід. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Вміти вільно спілкуватись усно при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу | 10 |
| Тема 4. Невербальні засоби комунікації | 2/2 | Знати поняття, форми та основні елементи | Активна участь у | 10 |

| | | | | |
|---|------------|--|--|-----------|
| | | невербального спілкування. Вміти розпізнавати (читати) невербальні засоби спілкування. | розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу | |
| Тема 5. Ділові комунікації за допомогою письмових документів | 2/4 | Уміти спілкуватися за допомогою ділових паперів, здійснювати "правильне" діловодство – один з факторів ділового успіху. Знати сучасні форми ділового спілкування та вміти їх застосовувати на практиці. Вміти писати ділові листи. Знати вимоги до оформлення ділових візитних карток. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Підготовка і захист реферативного матеріалу | 10 |
| Поточний модульний контроль (тестування) | | | | 5 |
| Змістовий модуль 2. Особливості комунікаційного процесу | | | | |
| Тема 6. Стратегії ведення переговорів | 2/4 | Знати особливості підготовки, організації та ведення ділових переговорів а також їх структурні елементи. Вміти застосовувати різні стратегічні підходи до ведення переговорів. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Підготовка і захист реферативного матеріалу | 9 |
| Тема 7. Особливості міжкультурної бізнес-комунікації | 2/2 | Знати сутність міжкультурної комунікації. Орієнтуватись в особливостях арабської моделі культури ділового спілкування, азійської, американської та інших. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу | 10 |

| | | | | |
|--|------------|---|---|------------|
| | | | Презентація за темою заняття | |
| Тема 8. Маніпуляції у бізнес-комунікації | 2/2 | Знати методики маніпулювання в бізнес-комунікаціях. Знати види технік протистояння маніпуляціям та вміти використовувати нейролінгвістичне програмування в готельному та ресторанному бізнесі. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Підготовка і захист реферативного матеріалу | 10 |
| Тема 9. Конфлікти в процесі ділових комунікацій | 2/2 | Знати поняття та види конфліктів. Вміти застосовувати методи вирішення конфліктів. | Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Підготовка і захист реферативного матеріалу | 10 |
| Поточний модульний контроль (тестування) | | | | 5 |
| Всього за курс | | | | 100 |

ПОЛІТИКА КУРСУ

| | |
|--|--|
| Політика оцінювання | В основу рейтингового оцінювання знань закладена 100-бальна шкала оцінювання (максимально можлива сума балів, яку може набрати здобувач за всіма видами контролю знань з дисципліни з урахуванням поточної успішності, самостійної роботи, модульного контролю, тощо). Встановлюється, що при вивченні дисципліни до моменту поточного контролю (заліку) контроль рівня засвоєння знань і вмінь здобувачів вищої освіти в цілому визначається за результатами поточного контролю. |
| Політика щодо академічної доброчесності | Під час підготовки рефератів та індивідуальних науково-дослідних завдань, проведення контрольних заходів здобувачі повинні дотримуватися правил академічної доброчесності, які визначено Кодексом доброчесності Уманського НУС. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату. |
| Політика щодо відвідування | Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (за погодженням із деканом факультету). |

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | 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 | задовільно | |
| 60-63 | E | | |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |