



**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ**

Система управління якістю

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

Кафедра менеджменту, маркетингу і міжнародної логістики

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ЕТИКА ПІДПРИЄМНИЦТВА ТА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
БІЗНЕСУ / BUSINESS ETHICS AND SOCIAL RESPONSIBILITY OF
BUSINESS**

Спеціальність	<i>073 Менеджмент/ Management</i>
Освітня програма	<i>Готельний і ресторанний менеджмент/Hotel and restaurant management</i>
Освітній ступінь	<i>молодший бакалавр / junior bachelor</i>
Вид дисципліни	<i>вибіркова</i>
Семестр	<i>2-4</i>
Кількість кредитів (годин)	<i>5 (150)</i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Форма заключного контролю	<i>Екзамен</i>

Лектор курсу: (e-mail):	Долга Галина Венедиктівна, к.е.н., доцент dolga.galina1985@gmail.com
Вимоги лектора:	Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішані формі), не запізнюватися. Працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні/індивідуальні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.
Відповідальність лектора:	Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного навчально-комунікативного середовища. Протягом семестру заохочується тісне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, емоційна співпраця та дискусій. Ми вчимося разом, тому зворотній зв'язок надзвичайно важливий – ваші зауваження та побажання будуть обов'язково враховані і є особливо цінними! Ви можете залишати свої відгуки, а також брати участь в опитуванні в кінці семестру, розраховувати на швидкий та якісний зворотній зв'язок від лектора, покликаний підтримати ваше зростання як фахівців впродовж вивчення дисципліни.
Види занять:	Лекції, практичні, самостійна робота.
Методи навчання:	Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, вебінари, майстер-класи, індивідуальні завдання, ділові ігри, тести та інші інтерактивні методи навчання.
Форми навчання:	Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години*); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність). Студенти мають змогу отримувати індивідуальні

	<p>консультації (графік консультацій за посиланням: http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/)</p> <p>В рамках неформальної/інформальної освіти здобувачі можуть самостійно, або за рекомендацією викладача опанувати (поглиблювати) знання в розрізі навчальної дисципліни (окремих її тем/змістових частин) із наступним їх зарахуванням, використовуючи загально визнані освітні платформи. Назви курсів, навчальні платформи, умови оцінювання узгоджуються з викладачем індивідуально, відповідно до Положення про визнання в ЧТЕІ ДТЕУ результатів навчання, отриманих у неформальній та інформальній освіті: (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/diyuchi_polojennya/).</p> <p>Перелік рекомендованих платформ масових відкритих онлайн-курсів доступний на сайті ЧТЕІ ДТЕУ.</p>
<p>Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:</p>	<p>Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет).</p> <p>Проведення занять дистанційно, або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Google Meet, Skype, Big Blue Button, Viber, Telegram, WhatsApp; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom); Microsoft Power Point, Microsoft Office Excel.</p>
<p>Доступ до дисципліни:</p>	<p>Реєстрація студента на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-knteu.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ).</p> <p>Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: https://meet.google.com/owj-upbq-kre, або за попередньою домовленістю зі студентами на іншому сервері конференції.</p>

**Контактні години – передбачають безпосередню взаємодію учасників навчального процесу між собою в аудиторії; онлайн-діяльність – передбачає опосередковану взаємодію учасників навчального процесу між собою та з контентом в аудиторії чи за її межами засобами онлайн-технологій.*

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Етика підприємництва та соціальна відповідальність бізнесу» належить до переліку вибіркових дисциплін. Навчальна дисципліна знайомить студентів з основним понятійно-категоріальним апаратом етики, її методами та інструментарієм для виокремлення моральної проблематики в контексті економічної діяльності. Послідовно розглядається історія взаємодії етики та економічних вчень, еволюція ціннісних засад економічної думки та ціннісно-нормативного регулювання економічної діяльності в історичній ретроспективі. Визначається предмет та концептуальні засади економічної етики та етики бізнесу. Артикулюються причини запиту ідеї та практики соціальної відповідальності бізнесу, розглядаються її структурні характеристики та види. Пояснюється принципова відмінність між різними моделями соціальної відповідальності бізнесу в залежності від їхніх ціннісних детермінант та соціокультурного контексту економічної діяльності. Аналізуються новітні тенденції розвитку соціальної відповідальності бізнесу. Обговорюються законодавчі,

інструментальні, інфраструктурні ресурси впровадження/підтримки соціальної відповідальності суб'єктів економічної діяльності в Україні.

<p>Яка мета вивчення дисципліни?</p>	<p>Мета дисципліни полягає у тому, щоб артикулювати у системі теоретичних знань студентів етичний понятійно-категоріальний апарат задля вміння виокремлювати моральні проблеми у сфері економічної діяльності та здійснювати моральний вибір у прийнятті рішень, побудові стратегій професійної діяльності на підставі етичних суджень і, як наслідок, сприяти впровадженню нової ціннісної парадигми професійних та предметно-визначених практик, що ґрунтується на ідеї добровільної та відповідальної асоціативної участі.</p>
<p>Які цілі вивчення дисципліни?</p>	<p>Завданням вивчення дисципліни «Етика підприємництва та соціальна відповідальність бізнесу» є надання студентам цілісної системи знань про актуальні проблеми сучасного етичного знання; методологію виокремлення моральної проблематики в реаліях економічної практики сьогодення. У результаті навчання студенти мають не лише продемонструвати масив теоретичних знань, але й засвоїти та використовувати ці знання у своїх самостійних дослідженнях/аналітичних оглядах економічних практик та маркетингових стратегій корпорацій/організацій на підставі етичних суджень, що, у свою чергу, сприятиме підвищенню рівня моральної свідомості професіоналів у сфері бізнесу, засвоєнню ними моральних ціннісних орієнтацій та морально-нормативних стандартів бізнесу.</p>
<p>Які компетентності формує дисципліна?</p>	<p>Дисципліна орієнтована на формування таких загальних компетентностей як: здатність застосовувати знання, вміння та навички у практичних ситуаціях в умовах неперобачуваних змін; спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; спілкуватися іноземною мовою; вчитися і оволодівати сучасними знаннями; діяти на основі етичних міркувань (мотивів), а також фахових компетентностей: володіти техніками раціональної організації діяльності, сучасними методами планування роботи, ведення документообороту та інформаційно-аналітичного забезпечення системи управління, організації ділових перемовин; діяти соціально відповідально та громадсько свідомо, використовувати принципи психології у професійній діяльності; працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань, нести відповідальність за результати діяльності; демонструвати лідерські якості та поведінкові навички, використовуючи сучасні методи та прийоми налагодження міжкультурних комунікацій, діагностувати причини міжкультурних конфліктів та визначати способи їх вирішення з врахуванням національних і міжкультурних особливостей; демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами, та у невизначених умовах.</p>
<p>Які результати навчання за дисципліною?</p>	<p>Вивчення дисципліни дозволить демонструвати знання та комунікаційні навички взаємодії, лідерства, командної роботи у різних сферах діяльності організації для формування ефективних рішень; покращить та вдосконалив вміння спілкуватись в усній і письмовій формі державною та іноземною мовами як в діловому так і міжособистісному спілкуванні; сформує здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань</p>

	(мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності; сформує навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, адаптації та дії в нових умовах непередбачуваних змін.
Попередні вимоги	Для вивчення дисципліни особливі навички не потрібні

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою.

Вважається, що студент достатньою мірою засвоїв матеріал якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60. Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ЧТЕІ ДТЕУ.

Шкала переведення балів, отриманих студентом

90-100	Відмінно /Excellent
75-89	Добре /Good
60-74	Задовільно /Sufficient
0-59	Незадовільно / Failed

Перекладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>. Детальна інформація щодо шкали оцінювання та розподілу балів за кожен вид виконаних робіт наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися правил «Етичного кодексу здобувача вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>) та «Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ_dobroches/): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ ДТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді

рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Корпоративна соціальна відповідальність : підруч. О. Гирик, О. Денис та ін; за заг. ред. Т. С. Смовженко, А. Я. Кузнецової. Нац. банк України, Ун-т банк. справи. К. : УБС НБУ, 2009. 258 с.
2. Охріменко О. О., Іванова Т. В. Соціальна відповідальність : навч. посібник. К. : Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут», 2015. 180с. Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://ied.kpi.ua/wp-content/uploads/2015/10/Socialna-vidpovidalnist.pdf>
3. Посібник із КСВ. Базова інформація з корпоративної соціальної відповідальності. К. : Видавництво «Енергія», 2008. 96 с.
4. Соціальна відповідальність : теорія і практика розвитку : монографія. А. М. Колот та ін.; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Колота. Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана», Наук. парк, Ін-т соц.-труд. відносин. – К. : КНЕУ, 2012. 501 с.
5. Антошко Т. Р. Впровадження корпоративної соціальної відповідальності на промислових підприємствах : монографія / Т. Р. Антошко, П. В. Круш, Ю. В. Тюленева. Нац. техн. ун-т України «Київ. політехн. ін-т». К. : НТУУ «КПІ», 2013. 275 с.

Додатковий

6. Гоголя О. П. Соціальна відповідальність бізнесу : монографія. Каб. Міністрів України, Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. Ніжин : Лисенко М. М., 2011. 175 с.
7. Головінов О. М. Соціальна відповідальність бізнесу : українські реалії і проблеми // Економічний вісник Донбасу. 2014. №2. С.187–192.
8. Дмитренко М. Й. Мультикультуралізм і корпоративна культура в динаміці сучасного культурного процесу // Гілея. 2014. Вип.92. С.45-54.
9. Комарницький І. Ф., Галушка З. І. Соціальна відповідальність бізнесу як інструмент управління сучасним підприємством. Електронний ресурс. Режим доступу : http://zbirnuk.bukuniver.edu.ua/issue_articles/7_1.pdf
10. Котлер Ф., Лі Н. Корпоративна соціальна відповідальність. Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства / пер. з англ. К. : Стандарт, 2005. 302 с.
11. Моральний вимір економіки : соціальна відповідальність бізнесу та економічна ефективність : монографія. Національний банк України, Університет банківської справи; ред. Г. Ф. Хоружий. К. : УБС НБУ, 2009. 255 с.
12. Чугай О. М. Корпоративна культура та соціальна відповідальність у соціокультурному вимірі економіки // Гілея. 2015. Вип.98. С.67-75.
13. Царик І. М. Регулятивні інструменти посилення соціальної відповідальності бізнесу в системі національної економіки : монографія / І. М. Царик; Черніг. держ. ін-т права, соц. технологій та праці. Чернігів, 2011. 152 с.
14. Шаповал В. М. Соціальна відповідальність бізнесу в структурі управління економікою : монографія; ДВНЗ «Нац. гірн. ун-т». Д. : Держ. ВНЗ «НГУ», 2011. 356 с.

ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	Контактні години	Онлайн діяльність
	Методи навчання	
Лекції (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення кейсів, діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції.
Практичні (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.	Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проєкт, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання письмова робота.
Самостійна робота (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).	Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.	Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.
Підсумковий модульний контроль	Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.	Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.
Підсумковий семестровий контроль – екзамен		

*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти:
<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

НАЗВА ТЕМИ	Кількість годин (денна/заочна)				Форми контролю
	Усього годин	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів	
1	2	3	4	5	6
<p>Тема 1. Природа та сутність етики</p> <p>Мораль як один з найважливіших суспільних інститутів та засобів регулювання поведінки людини. Поняття моралі. Основні підходи до вивчення моралі: описовий, концептуальний, прескриптивний. Структура та функції моралі. Моральні засади людських взаємовідносин. Совість, доброта, гідність, відповідальність, обов'язок. Поняття етики. Етична норма. Основні види етичних норм: універсальні, групові особисті. Основні етапи розвитку етичних теорій. Сучасний стан етики.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p>Тема 2. Етика бізнесу: виникнення та призначення у суспільстві</p> <p>Історія та умови виникнення етики бізнесу. Морально-професійні кодекси та їх функції. Корпоративна мораль і корпоративна культура. Види корпоративної культури. Поняття загальної етики та професійної діяльності. Корпоративна етика в суспільстві та її взаємозв'язок з іншими науками. Корпоративна та професійна етика. Класифікація професійної етики. Особливості етики різних професій. Функції корпоративної етики. Поняття кодексу корпорації. Сучасні корпорації та проблема морального бізнесу. Імідж корпорації. Корпоративна філософія. Структура етики бізнесу. Поняття мікро- та макроетики. Стейкхолдери.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	
<p>Тема 3. Морально-етичні засади сучасного бізнесу</p> <p>Розвиток сфери сучасної етики бізнесу. Форми впровадження етики бізнесу. Етичні проблеми у міжнародному бізнесі. Принципи діяльності транснаціональних корпорацій. Цінності компанії. Поняття чесної конкуренції. Кодекс корпорації та соціальна відповідальність бізнесу. Поняття етичної програми корпорації. Діловий імідж і корпоративна відповідальність бізнесу. Структура Кодексу корпорації. Функції Кодексу корпорації. Особливості морально-етичної поведінки сучасних транснаціональних корпорацій.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	

<p>Тема 4. Управлінська етика корпорацій</p> <p>Поняття сучасної етики в корпоративному управлінні. Економічна етика і становлення сучасного менеджменту. Стил і форми управління корпораціями. Види управлінської культури. Сучасний менеджмент. Загальні вимоги до сучасного менеджера. Морально-етичні вимоги до менеджера. Ділова культура менеджера. Поняття вертикальної та горизонтальної етики ділових відносин. Ставлення управлінського персоналу до найманих працівників. Етика найму. Етика звільнення. Етика покарання. Етика наказу та прохання. Вдячність та комплімент у ділових відносинах. Етика кар'єрного просування. Етика подарунків у корпоративних відносинах. Ставлення працівників до своїх обов'язків. Повага та субординація. Ввічливість, сумлінність та привітність. Поняття професійної відповідності. Конфлікт інтересів і методи його запобігання.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	
<p>Тема 5. Етика ділових відносин у бізнесі</p> <p>Взаємини з діловими партнерами: етичні та неетичні моделі поведінки. Етика у відносинах з конкурентами. Конкурентне суперництво. Етика конкурентної боротьби. Етика відносин із соціальним середовищем. Соціальна відповідальність бізнесу. Держава і бізнес. Політика корпорацій щодо органів державної влади. Поняття корупції та її види. «Активна» й «пасивна» корупція. Морально-етичні наслідки корупції. Методи боротьби із проявами корупції.</p>	12/-	4/-	2/-	6/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p>Тема 6. Діловий етикет як засіб організації корпоративної поведінки</p> <p>Поняття ділового етикету та протоколу, його вимоги та головне призначення. Головні принципи ділового етикету. Професійна етика. Норми ділових відносин. Етикет керівника і підлеглого. Ділова субординація. Правила вітання, звертання, представлення. Взаємини між колегами по роботі. Дотримання правильної поведінки з партнерами, клієнтами.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	
<p>Тема 7. Підготовка та проведення ділової зустрічі</p> <p>Протокольні правила проведення корпоративних заходів: ділових бесід, нарад, презентацій, переговорів, зустрічей. Офісний етикет. Часові межі. Кількість учасників. Етичні вимоги щодо публічної промови. Правила користування засобами зв'язку.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	

<p>Тема 8. Ділове спілкування</p> <p>Мова як засіб організації ділової взаємодії. Зміст та мета ділового спілкування. Основні форми ділового спілкування: ділові бесіди, переговори, публічні виступи, прес-конференції. Культура та етикет ділової мови. Організація і техніка ділового спілкування. Результати ділового спілкування.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	
<p>Тема 9. Етика і культура публічного виступу</p> <p>Поняття публічного виступу. Жанри публічного виступу. Підготовка та будова публічного виступу. Культура поведінки оратора. Аргументування своєї позиції. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p>Тема 10. Письмове ділове спілкування</p> <p>Історія розвитку письмового повідомлення. Загальна характеристика ділових паперів. Мова ділових паперів. Класифікація документів. Ділове листування. Класифікація листів. Ділові листи. Особисті листи. Рекомендаційні листи. Листи прямої поштової реклами. Стиль ділового листа. Візитна картка. Етикет обміну візитними картками. Електронне листування.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	
<p>Тема 11. Спілкування у конфліктних ситуаціях. Шляхи вирішення конфліктів</p> <p>Поняття конфлікту та його природи. Соціально-психологічні теорії конфлікту. Основні бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Механізми взаєморозуміння. Генезис конфлікту. Варіанти виходу з конфліктних ситуацій. Стратегія й тактика поведінки у конфлікті. Попередження конфліктів.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	
<p>Тема 12. Діловий імідж людини</p> <p>Вплив зовнішнього вигляду на створення образу людини. Робота і стиль одягу. Одяг як елемент іміджу. Загальні норми вибору ділового одягу. Типові помилки. Класичні вимоги до чоловічого буденного одягу, взуття, аксесуарів. Одяг для офіційних заходів. Одяг ділової жінки. Вибір одягу з урахуванням індивідуальних особливостей.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань.

<p align="center">Тема 13. Правила етичної поведінки поза роботою</p> <p>Правила поведінки у громадських місцях. Культура поведінки в театрі, ресторані, на бенкеті. Зачіска, макіяж, парфуми, прикраси: чоловічий та жіночий одяг для вечірок та святкових заходів. Вибір теми для бесіди. Формули ввічливості. Поведінка в родині.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	
<i>Підсумковий модульний контроль</i>	2/-	-/-	2/-	-	Письмове завдання, тести
<i>Разом</i>	150	28/-	28/-	94/-	
<i>Підсумковий семестровий контроль – екзамен</i>					