

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський державний університет фізичної культури

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Декан факультету туризму

_____доц. Холявка В. З.

«_____»_____ 2018 р.

Методичні рекомендації до написання кредитно-модульних контрольних робіт
з дисципліни **«КУЛЬТУРА БІЗНЕСУ»**
для здобуття ОКР «бакалавр»

за спеціальністю:

241 – «Готельно-ресторанна справа»

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО: кафедрою гуманітарних дисциплін ЛДУФК

Протокол № 1 від «31» серпня 2018 року

Завідувач кафедри

гуманітарних дисциплін канд. іст. наук,

професор _____ (Полянський О. А.)

РОЗРОБНИКИ: Гузенко Ірина Іллівна, старший викладач кафедри

гуманітарних дисциплін

РЕЦЕНЗЕНТ: кандидат юридичних наук, доцент кафедри трудового,

аграрного та екологічного права ЛНУ імені Івана Франка доц. Ващишин М. Я.

Обговорено та рекомендовано Вченою радою факультету туризму

Протокол № 1 від « » _____ 2018 року

Голова Вченої ради факультету туризму _____ доц. В. З. Холявка

© Гузенко І. І., 2018 р.

©Львівський державний університет фізичної культури, 2018 р.

ВСТУП

Методичні рекомендації до написання модульних контрольних робіт з курсу «Культура бізнесу» складені відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів за спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа».

Предметом культури бізнесу є система знань, пов'язаних із формуванням культури бізнесу в організації.

Міждисциплінарні зв'язки. Дисципліна має споріднені теми з етикою, культурологією, риторикою, конфліктологією, психологією, діловою українською мовою.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни:

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Культура бізнесу» є 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 у бізнесовій діяльності.

1. 2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Культура бізнесу» є:

1. Засвоїти теоретичні засади та практичні вміння ділової поведінки, оволодіти прийомами та нормами розв'язання ділових практичних ситуацій.
2. Зрозуміти зміст основних категорій культури бізнесу.
3. Розкрити моральні складники культури ділових стосунків.

1. 3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати:**

1. Сутність етики, культури, норм поведінки.
2. Суть суспільної моралі та її специфіку.
3. Основні трактування базових етичних категорій.
4. Види, принципи та кодекси професійної етики.

5. Структуру моралі та моральної свідомості.
6. Організацію взаємодії ділових партнерів.
7. Сучасні методи оцінки ділових партнерів.
8. Форми ділового спілкування.
9. Невербальні і вербальні засоби спілкування.

вміти:

1. Застосовувати правила поведінки ділової людини.
2. Використовувати принципи професійної етики в ділових стосунках.
3. Сприймати інформацію з ділового професійного погляду.
4. Ефективно використовувати вербальні і невербальні засоби.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин/3 кредити ECTS.

Модульний контроль проводиться після завершення семінарських занять і здійснюється за навчальним матеріалом, який розглядався в курсі «Культура бізнесу».

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1

Теми лекційних занять

Лекція 1. Культура бізнесу

1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу.
2. Професійна етика бізнесу і психологія.
3. Аспекти етики сервісу у бізнесі.

Лекція 2. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі

1. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері.
2. Світові традиції ділового етикету.
3. Корпоративна етика.

4. Етика управління.

Лекція 3. Ситуації у бізнесі: традиційні і конфліктні

1. Ознаки аудиторії.
2. Типологія конфлікту.
3. Правила запобігання конфлікту.

Лекція 4. Професійний етикет у сфері обслуговування

1. Оцінка психологічної поведінки споживачів.
2. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Лекція 5. Усне ділове спілкування

1. Мовленнєвий етикет українського народу. Словесні формули ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету.
2. Загальні вимоги до усного спілкування.
3. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу.
4. Телефонна розмова.
5. Публічний виступ.

Лекція 6. Професійна невербальна комунікація

1. Значення і функції невербальної комунікації.
2. Різновиди невербальної комунікації.
3. Основи техніки мовлення.

Лекція 7. Професійне міжособистісне спілкування

1. Зміст та ефективність міжособистісного сприйняття.
2. Види професійного спілкування.
3. Кодекс професійного спілкування.

4. Стратегії і тактики впливу у бізнес-середовищі та маніпулювання. Маніпуляції у спілкуванні.
5. Імідж бізнесмена.

Кредитно-модульна контрольна робота №1

Формою модульного контролю є письмові контрольні роботи.

Тривалість виконання письмових завдань модульного контролю не повинна перевищувати двох академічних годин. До модульного контролю допускаються студенти незалежно від результату поточного контролю. Студентам, які не з'явилися на модульний контроль, виставляється нуль балів.

Для студентів, які не з'явилися на модульний контроль із поважної причини, деканат призначає додатковий час для проведення модульного контролю.

Робота (письмова) повинна бути виконана самостійно, охайно, без закреслень та інших помарок, розбірливо і грамотно. Використання в процесі виконання роботи будь-яких допоміжних матеріалів (довідників, навчальних посібників, підручників і т. ін.) не допускається.

У роботі студент повинен:

- чітко сформулювати визначення того чи іншого терміна або поняття;
- продемонструвати розуміння матеріалу, уміти застосовувати правила поведінки ділової людини, використовувати принципи професійної етики в ділових стосунках, сприймати інформацію з ділового професійного погляду, ефективно використовувати вербальні і невербальні засоби;

Відповіді на запитання мають засвідчити розуміння матеріалу, уміння висловлювати власну оцінку тих чи інших подій та фактів.

ТИПОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО КРЕДИТНО-МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Комплексні контрольні роботи з курсу «Культура бізнесу»

1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу.
2. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Що таке престижна професія?»
4. Професійна етика бізнесу і психологія.
5. Етика працівників контактної зони.
6. Підготуйте короткий текст на тему: «Мій життєвий вибір».
7. Психологічні типи людей та їх прояв у роботі.
8. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.
9. Підготуйте короткий текст на тему: «Які ми сучасні студенти?»
10. Професійна етика працівників сервісу.
11. Мовленнєвий етикет українського народу. Словесні формули ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету.
12. Підготуйте короткий текст на тему: «Що означає бути моральним?»
13. Аспекти етики сервісу у бізнесі.
14. Загальні вимоги до усного спілкування.
15. Підготуйте короткий текст на тему: «На які цінності потрібно орієнтуватися сучасній молоді?»
16. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері.
17. Критерії культури мови.
18. Підготуйте короткий текст на тему: «Що означає бути інтелігентною людиною?»
19. Світові традиції ділового етикету.
20. Закони ділового спілкування.
21. Підготуйте короткий текст на тему: «Як відчувати себе щасливим?»
22. Корпоративна етика.
23. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу.
24. Підготуйте короткий текст на тему: «Релігія в житті людини».
25. Етика управління.
26. Телефонна розмова.
27. Підготуйте короткий текст на тему: «Мої роздуми про милосердя».
28. Норми поведінки керівника.

29. Публічний виступ.
30. Підготуйте короткий текст на тему: «Як позбавитися шкідливої звички?»
31. Стили керівництва.
32. Значення і функції невербальної комунікації.
33. Підготуйте короткий текст на тему: Що нам заважає вчитися?
34. Ділові й моральні якості менеджера.
35. Різновиди невербальної комунікації.
36. Підготуйте короткий текст на тему: «Чи знаємо ми свою національну культуру?»
37. Професійна етика персоналу.
38. Візуальний контакт.
39. Підготуйте короткий текст на тему: «Яким я хочу бачити ВНЗ майбутнього?»
40. Ознаки аудиторії.
41. Основи техніки мовлення.
42. Підготуйте короткий текст на тему: «Яким повинен бути тренер?»
43. Помилки у контакті промовця з аудиторією.
44. Зміст та ефективність міжособистісного сприйняття.
45. Підготуйте короткий текст на тему: «Науково-дослідницька діяльність сучасного студента?»
46. Види слухання.
47. Види професійного спілкування.
48. Підготуйте короткий текст на тему: «Мистецтво в моєму житті».
49. Типологія конфлікту.
50. Кодекс професійного спілкування.
51. Підготуйте короткий текст на тему: «Література у житті молодої людини».
52. Способи розв'язання конфліктів.
53. Функції ділового професійного спілкування.
54. Підготуйте короткий текст на тему: «Що Ви знаєте про архітектуру рідного міста?»
55. Правила запобігання конфлікту.

56. Стратегії і тактики впливу у бізнес-середовищі та маніпулювання. Маніпуляції у спілкуванні.
57. Підготуйте короткий текст на тему: «Україна багата на таланти».
58. Оцінка психологічної поведінки споживачів.
59. Імідж бізнесмена.
60. Підготуйте короткий текст на тему: «Традиції і звичаї – духовна спадщина українського народу».

ЗРАЗОК завдань

Кредитно-модульна контрольна робота №1*

Відповідь обґрунтуйте.

* Кожне із питань оцінюється у 1,7 бала, максимальна кількість балів – 5 (відмінно)

Варіант 1.

1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу.
2. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Що таке престижна професія?»

Варіант 2.

1. Професійна етика бізнесу і психологія.
2. Етика працівників контактної зони.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Мій життєвий вибір».

Варіант 3.

1. Психологічні типи людей та їх прояв у роботі.
2. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Які ми сучасні студенти?»

Варіант 4.

1. Професійна етика працівників сервісу.
2. Мовленнєвий етикет українського народу. Словесні формули ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Що означає бути моральним?»

Варіант 5.

1. Аспекти етики сервісу у бізнесі.
2. Загальні вимоги до усного спілкування.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «На які цінності потрібно орієнтуватися сучасній молоді?»

Варіант 6.

1. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері.
2. Критерії культури мови.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Що означає бути інтелігентною людиною?»

Варіант 7.

1. Світові традиції ділового етикету.
2. Закони ділового спілкування.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Як відчувати себе щасливим?»

Варіант 8.

1. Корпоративна етика.
2. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Релігія в житті людини».

Варіант 9.

1. Етика управління.
2. Телефонна розмова.

3. Підготуйте короткий текст на тему: «Мої роздуми про милосердя».

Варіант 10.

1. Норми поведінки керівника.

2. Публічний виступ.

3. Підготуйте короткий текст на тему: «Як позбавитися шкідливої звички?»

Варіант 11.

1. Стилi керівництва.

2. Значення і функції невербальної комунікації.

3. Підготуйте короткий текст на тему: Що нам заважає вчитися?

Варіант 12.

1. Ділові й моральні якості менеджера.

2. Різновиди невербальної комунікації.

3. Підготуйте короткий текст на тему: «Чи знаємо ми свою національну культуру?»

Варіант 13.

1. Професійна етика персоналу.

2. Візуальний контакт.

3. Підготуйте короткий текст на тему: «Яким я хочу бачити ВНЗ майбутнього?»

Варіант 14.

1. Ознаки аудиторії.

2. Основи техніки мовлення.

3. Підготуйте короткий текст на тему: «Яким повинен бути тренер?»

Варіант 15.

1. Помилки у контакті промовця з аудиторією.

2. Зміст та ефективність міжособистісного сприйняття.

3. Підготуйте короткий текст на тему: «Науково-дослідницька діяльність сучасного студента».

Варіант 16.

1. Види слухання.
2. Види професійного спілкування.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Мистецтво у моєму житті».

Варіант 17.

1. Типологія конфлікту.
2. Кодекс професійного спілкування.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Література у житті молоді людини».

Варіант 18.

1. Способи розв'язання конфліктів.
2. Функції ділового професійного спілкування.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Що Ви знаєте про архітектуру рідного міста?»

Варіант 19.

1. Правила запобігання конфлікту.
2. Стратегії і тактики впливу у бізнес-середовищі та маніпулювання. Маніпуляції у спілкуванні.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Україна багата на таланти».

Варіант 20.

1. Оцінка психологічної поведінки споживачів.
2. Імідж бізнесмена.
3. Підготуйте короткий текст на тему: «Традиції і звичаї – духовна спадщина українського народу».

ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Андреева І. В. Етика ділових відносин / Андреева І. В. – Зб.: Вектор, 2006. – 160 с.
2. Ботавіна Р. Н. Етика ділових відносин: навч. посібн. / Ботавіна Р. Н. – М.: Фінанси і статистика, 2004. – 208 с.
3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібн. / Гах Й. М. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
4. Герасимчук А. А. Етика та етикет / Герасимчук А. А., Тимошенко О. І. – К.: СУ, 2006. – 350 с.
5. Герасимчук А. А., Тимошенко З. І., Шейко С. В. Філософські основи менеджменту і бізнесу: навч. посіб. – К., 2006. – 231 с.
6. Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посібн. / Герчанівська П. Е. – К.: Політехніка, 2005. – 152 с.
7. Дубовик С. Мовний етикет у професійній культурі педагога / Педагогічна освіта: теорія і практика: зб. наук. пр. – К., 2008. – № 9. – С. 15-19. – Сер.: Педагогіка. Психологія.
8. Етика: навч. посіб. / Т. Г. Аболіна, В. В. Єфіменко та ін. – К. – 1992. – 231 с.
9. Етика: навч. посіб. / Аболіна Т. Г., Панов М. І., Стасевська О. А. та ін. – К., 2002. – 225 с.
10. Єрмоленко А. М. Комунікативна практична філософія: підручн. / Єрмоленко А. М. – К.: Лібра, 1999. – 488 с.
11. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібн. – 2-ге вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
12. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посібн. / Калашник Г. М. – К.: Знання, 2007. – 143 с.
13. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Полстяна – Х.: ХДУХТ, 2011. – 73 с.
14. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібн. / Кубрак О. В. – Суми: Університетська книга, 2002. – 288 с.

15. Малахов В. Г. Етика: курс лекцій. / Малахов В. Г. – К.: Либідь, 2000. – 304 с.
16. Малахов В. А. Етика. Курс лекцій: навч. посіб. – К., 2004. – 384 с.
17. Мартиненко М. М. Основи менеджменту: підручн. / Мартиненко М. М. – К.: Каравела, 2005. – 496 с.
18. Основи бізнесу: навч. посіб. / Ларіна Я. С., Мочерний С. В., Фомішина В. М., Чеботар С. І. – К.: Академія, 2009. – 384 с.
19. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-методичний посібн. / Палеха Ю. І. – К.: ЄУФІМБ, 2000. – 250 с.
20. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посібн. / Палеха Ю. І. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
21. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії / Проценко О. П. – Харків: ХНУ, 2002. – 240 с.
22. Психологія: підручник / за ред. чл.-кор. АПН України Ю. Л. Трофімова. – К., 2001. – 558 с.
23. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум: навч. посіб. – К., 2006. – 232 с.
24. Романовський О. Г. Ділова етика: навч. посібн. / Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. – Харків: НТУ «ХП», 2006. – 364 с.
25. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту: навч. посібн. / Сердюк О. Д. – К.: Професіонал, 2004. – 432 с.
26. Статінова Н. П. Етика бізнесу: навч. посібн. / Статінова Н. П., Радченко С. Г. – К.: КНТЕУ, 2001. – 280 с.
27. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібн. / Стоян Т. А. – К.: Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
28. Толстов В. М. Етика та естетика: конспект лекцій. – Х. – 2004. – 33 с.
29. Тофтул М. Г. Етика: навч. посіб. – К. – 2005. – 414 с.

30. Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини / Цапова В. О. // Духовність українства. – 2002. – № 4. – С. 110-114.

31. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібн. / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с.

Додаткова

1. Валюк О. Я. Наукові концепції моралі й моральності / О. Я. Валюк // Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України Проблеми сучасної психології. – 2010. – Випуск 7. – С. 75–86.
2. Гасюк Л. М. До проблеми визначення сутності поняття «професійна етика» / Л. М. Гасюк // Теоретичні питання освіти та виховання: Збірник наукових праць. – 2001. – Випуск 14. – С.100–102.
3. Гасюк Л. М. Етика в українському вимірі / Гасюк Л. М. // Вісник Черкаського державного університету: Психолого-педагогічні науки. – 2000. – Випуск 18. – С.23–28.
4. Демків Т. В. Моральні пріоритети людського буття / Т. В. Демків // Наукові записки КУТЕП. Серія «Філософські науки». – 2011. – Вип. 9. – С. 297–306.
5. Джузь В. В. Принципи гідності особи в спортивній деонтології / Джузь В. В., Коваленко А. І. // Здоровий спосіб життя: Зб. наук. ст. – Львів, 2006. – Вип. 9. – С. 15–17.
6. Джузь В. В. Принципи справедливості в спортивній деонтології / Джузь В. В., Коваленко А. І. // Здоровий спосіб життя: Зб. наук. ст. – Львів, 2006. – Вип. 11. – С. 16–18.
7. Джузь В. В. Принципи цілісності в спортивній деонтології / Джузь В. В., Коваленко А. І. // Здоровий спосіб життя: Зб. наук. ст. – Львів, 2006. – Вип. 10. – С. 17–20.
8. Іщук Н. Морально-етичні цінності – важливий фактор формування особистості вчителя фізичної культури / Наталя Іщук // Фізичне

- виховання, спорт і культура здоров'я у сучасному суспільстві: зб. наук. пр. – 2010. – № 1 (13). – С. 10–13.
9. Клічук А. В. Етичний аналіз справедливості як універсальної категорії міжіндивідуальних взаємин / А. В. Клічук // Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Серія «Філософія. Політологія». – 2010. – № 100. – С. 10–15.
10. Кричфалушій М. Загальнолюдські моральні цінності майбутніх спортивних педагогів / Михайло Кричфалушій // Фізичне виховання, спорт і культура здоров'я у сучасному суспільстві: Зб. наук. пр. – 2009. – № 3. – С. 27–30.
11. Мазурик М. Онтологічний вимір етичних категорій добра і зла / Марія Мазурик // Вісник НУ «ЛП». Філософські науки. – 2010. – № 661. – С. 25–31.
12. Мовчан В. С. Етика: Навч. посібник / В. С. Мовчан. – 3-тє вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2007. – 483 с.
13. Сердюк О. С. Деонтологічний підхід в етиці бізнесу / О. С. Сердюк // Totallogy - XXI. Постнекласичні дослідження. – 2004. – Вип. 11. – С. 290–301.
14. Тофтул М. Г. Проблема справедливості: етичний аспект / М. Г. Тофтул, Р. П. Шмат // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2007. – № 31. – С. 3–5.
15. Фальковська Л. М. Справедливість як предмет соціально-психологічного дослідження / Людмила Фальковська // Проблеми політичної психології та її роль у становленні громадянина Української держави: зб. наук. праць / Асоціація політичних психологів України; за заг. ред. М. М. Слюсаревського; упоряд. Л. А. Найдюнова, Г. В. Мироненко. – К.: Міленіум, 2011. – Вип.11. – С. 299–299.