

Міністерство освіти і науки України  
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського  
Кафедра гуманітарних дисциплін

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**  
Декан факультету туризму  
доц. Холявка В. З.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 р.

### **СИЛАБУС КУРСУ «Культура бізнесу»**

напрямок підготовки 1401 – сфера обслуговування  
спеціальність  
241 – готельно-ресторанна справа

Затверджено на засіданні кафедри гуманітарних дисциплін  
Протокол від «31» серпня 2019 року № 1  
Завідувач кафедри гуманітарних дисциплін  
кандидат історичних наук, професор \_\_\_\_\_ *Полянський О. А.*

Схвалено вченою радою факультету туризму  
Протокол № 1 від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 року  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 року Декан \_\_\_\_\_ доц. *Холявка В.З.*

© Гузенко І.І., 2019

© Львівський державний університет фізичної культури ім. І.Боберського, 2019

<b>Назва курсу</b>	Культура бізнесу
<b>Адреса викладання курсу</b>	м. Львів, вул. Костюшка, 11, ауд. згідно з розкладом.
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Факультет туризму, кафедра гуманітарних дисциплін.
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	241 – «Готельно-ресторанна справа».
<b>Викладачі</b>	Гузенко Ірина Іллівна – старший викладач кафедри гуманітарних дисциплін.
<b>Консультації з курсу відбуваються</b>	Щосереди, 13:00 – 15:00 в приміщенні кафедри гуманітарних дисциплін: м.Львів, вул. Костюшка,11, ауд.206 <i>Онлайн консультації:</i> за попередньою домовленістю Viber (+380977138444) в робочі дні з 9.00 до 17.00
<b>Сторінка курсу</b>	
<b>Інформація про курс</b>	Дисципліна «Культура бізнесу» є нормативною дисципліною із спеціальності 241 – «Готельно-ресторанна справа», яка викладається у 1 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
<b>1. Коротка анотація курсу</b>	<p>Предметом вивчення навчальної дисципліни є професійна культура бізнесу, система норм і цінностей, ставлення людей до праці, культура персоналу, комерційний етикет в організаційній поведінці, економіці, фінансах, маркетингу.</p> <p>Студенти упродовж курсу засвоюють певне коло знань у галузі ділового етикету та протоколу, а саме: етичні засади бізнесу, ситуації у бізнесі: традиційні і конфліктні, порядок підготовки та проведення ділових переговорів, ділову атрибутику, техніку ділового спілкування, а також національні особливості ділового спілкування в різних країнах світу.</p> <p>Міждисциплінарні зв'язки: дисципліна має споріднені теми з етикою, культурологією, риторикою, конфліктологією, психологією, діловою українською мовою.</p>
<b>2. Мета та завдання курсу</b>	Метою викладання навчальної дисципліни «Культура бізнесу» є формування у студентів розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей, засвоєння студентами

	<p>основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити ефективність у бізнесовій діяльності.</p> <p><b>Завдання дисципліни:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Засвоїти теоретичні засади та практичні вміння ділової поведінки; оволодіти прийомами та нормами розв'язання ділових практичних ситуацій.</li> <li>2. Зрозуміти зміст основних категорій культури бізнесу.</li> <li>3. Розкрити моральні складники культури ділових стосунків.</li> </ol>				
<b>3.Формат курсу</b>	Очний ( <i>offline</i> )				
<b>4. Очікувані результати навчання</b>	<p><b>Студент повинен знати:</b></p> <p>Сутність етики, культури, норм поведінки. Суть суспільної моралі та її специфіку. Основні трактування базових етичних категорій. Види, принципи та кодекси професійної етики. Структуру моралі та моральної свідомості. Організацію взаємодії ділових партнерів. Сучасні методи оцінки ділових партнерів. Форми ділового спілкування.</p> <p><b>Студент повинен уміти:</b></p> <p>Застосовувати правила поведінки ділової людини. Використовувати принципи професійної етики в ділових стосунках. Сприймати інформацію з ділового професійного погляду. Ефективно використовувати вербальні і невербальні засоби.</p>				
<b>5.Обсяг курсу</b>	90 год.: 30 годин аудиторних занять, з них: 16 год. лекцій, 14 год. практичних занять та 60 годин самостійної роботи				
<b>6. Ознаки курсу</b>	Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний\вибірковий
	2019	Перший	241-«Готельно-ресторанна справа»	1	Нормативний
<b>7.Пререквізити</b>	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з навчальних курсів: етики, культурології, риторики, конфліктології, психології, ділової української мови.				
<b>8.Технічне й програмне забезпечення /обладнання</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мультимедійний проектор, комп'ютер.</li> <li>2. Навчальна програма дисципліни «Культура бізнесу».</li> <li>3. Модульна робоча навчальна програма дисципліни «Культура бізнесу».</li> <li>4. Комплект текстів лекцій. Репозитарій бібліотеки Львівського державного університету фізичної культури ім. І. Боберського.</li> </ol>				
<b>Навчальні</b>	Передбачено: лекції із використанням відеоматеріалів,				

<b>методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	інтерактивних методик, робота з науковою літературою, промови, есе, презентації самостійно опрацьованого матеріалу, дискусії щодо визначених проблем, ділові ігри.
<b>Ключові слова</b>	Професійна культура бізнесу, корпоративна етика, етика управління, етика персоналу, етика бізнесу, етика працівників сервісу, готельно-ресторанна сфера, діловий етикет, психологічна поведінка споживачів, етичний кодекс, етика комунікацій.
<b>Теми</b>	<p><b>Лекції:</b>  Тема 1. Культура бізнесу.  Тема 2. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі.  Тема 3. Ситуації у бізнесі: традиційні і конфліктні.  Тема 4. Професійний етикет у сфері обслуговування.  Тема 5. Усне ділове спілкування.  Тема 6. Професійна невербальна комунікація.  Тема 7. Професійне міжособистісне спілкування.</p> <p><b>Практичні заняття:</b>  <b>Тема 1.</b> Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу  Культура бізнесу.  Загальна характеристика «етики» та «моралі» у культурі бізнесу.  Співвідношення моральних, релігійних та юридичних норм у бізнесовому середовищі.  Частка етики в духовній культурі ділової спільноти.  Професійна етика бізнесу і психологія.  Аспекти етики сервісу у бізнесі.  <b>Тема 2.</b> Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері  Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі.  Світові традиції ділового етикету.  Корпоративна етика.  Етика управління.  Категорії етики, їх історичний вимір.  Добро і зло як головні етичні категорії у суспільному просторі.  Категорії етичного вибору, вчинку, моральної діяльності (норма, кодекс, звичай, традиція, принципи, ідеали).  Категорії на позначення етичних характеристик людини (совість, честь, гідність, справедливість).  <b>Тема 3.</b> Типологія конфлікту. Правила запобігання конфлікту  Ситуації у бізнесі: традиційні і конфліктні.</p>

Конфлікт та морально-етичні аспекти його вирішення.  
Ознаки аудиторії.  
Етика комунікації та морально-психологічна складова.  
Спілкування у сфері готельно-ресторанної справи.  
**Тема 4.** Стандарти етикету обслуговуючого персоналу  
Оцінка психологічної поведінки споживачів.  
Професійний етикет у сфері обслуговування.  
Культура спілкування в моральному вимірі.  
Комунікативні моральні прикмети людини: чесноти і вади.  
**Тема 5.** Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу  
Мовленнєвий етикет українського народу. Словесні формули  
ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету.  
Усне ділове спілкування.  
Загальні вимоги до усного спілкування.  
Телефонна розмова.  
Публічний виступ.  
**Тема 6.** Значення і функції професійної невербальної  
комунікації  
Професійна невербальна комунікація.  
Різновиди невербальної комунікації.  
Основи техніки мовлення.  
Етика комунікацій та морально-психологічні принципи  
спілкування.  
**Тема 7.** Кодекс професійного спілкування  
Професійне міжособистісне спілкування.  
Зміст та ефективність міжособистісного сприйняття.  
Види професійного спілкування.  
Стратегії і тактики впливу у бізнес-середовищі та  
маніпулювання. Маніпуляції у спілкуванні.  
Імідж бізнесмена.

### **Самостійна робота:**

**Тема 1.** Етика бізнесу: еволюція розвитку, поняття та значення  
Становлення етики бізнесу як наукової дисципліни.  
Основні поняття та визначення етики бізнесу.  
Структура етики бізнесу.  
**Тема 2.** Корпоративна етика та корпоративна культура  
Поняття корпоративної етики.  
Етичний кодекс фірми.  
Етичні принципи корпоративної поведінки.  
**Тема 3.** Ділова етика та діловий етикет  
Діловий етикет як складова корпоративної культури.  
Діловий етикет як різновид етикету.  
Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.  
Сутність і значення спілкування у професійній діяльності  
менеджера.

	<p><b>Тема 4.</b> Етико-психологічні засади етики бізнесу. Основи конфліктології Етико-психологічні засади етики бізнесу. Поняття конфлікту. Основні типи та причини конфліктів. Основні способи управління конфліктною ситуацією.</p> <p><b>Тема 5.</b> Психологічна природа спілкування. Місце і роль вербальної та невербальної форм спілкування у бізнесі Функції ділового спілкування. Характеристика стилів спілкування. Вербальне спілкування в етиці бізнесу. Невербальна форма спілкування у бізнесі.</p> <p><b>Тема 6.</b> Мистецтво ділового спілкування. Етика діловодства Неформальна бесіда: вміння слухати та говорити. Візитні картки. Правила користування візитними картками. Основні принципи підготовки ділових паперів. Ділові листи.</p> <p><b>Тема 7.</b> Колективне обговорення ділових проблем Форми колективного обговорення проблем: наради, збори, переговори, дискусії, «мозковий штурм». Сутність переговорів та їх підготовка. Стадії переговорів. Підготовка та проведення нарад. Збори як форма прийняття колективного рішення. Дискусія та її етапи. Використання «мозкового штурму» для розв'язання творчої проблеми. Ділові прийоми. Ділові сніданок, обід і вечеря. Основні правила поведінки за столом при ділових зустрічах. Ділові поїздки.</p>
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	Залік наприкінці семестру.
<b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) практичні/самостійні тощо: 25% семестрової оцінки за умови, що максимальна кількість балів – 25;</li> <li>2) контрольні заміри (модулі): 25 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 25;</li> <li>3) залік: 50 % семестрової оцінки. Максимальна кількість балів – 50.</li> </ol> <p>Підсумкова максимальна кількість балів – 100.</p>
<b>Питання до заліку</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу.</li> <li>2. Професійна етика бізнесу і психологія.</li> <li>3. Психологічні типи людей та їх прояв у роботі.</li> <li>4. Професійна етика працівників сервісу.</li> <li>5. Аспекти етики сервісу у бізнесі.</li> <li>6. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері.</li> <li>7. Світові традиції ділового етикету.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Корпоративна етика.</li> <li>9. Етика управління.</li> <li>10. Норми поведінки керівника.</li> <li>11. Стилi керівництва.</li> <li>12. Ділові й моральні якості менеджера.</li> <li>13. Професійна етика персоналу.</li> <li>14. Ознаки аудиторії.</li> <li>15. Помилки у контакті промовця з аудиторією.</li> <li>16. Види слухання.</li> <li>17. Типологія конфлікту.</li> <li>18. Способи розв'язання конфліктів.</li> <li>19. Правила запобігання конфлікту.</li> <li>20. Оцінка психологічної поведінки споживачів.</li> <li>21. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.</li> <li>22. Мовленнєвий етикет українського народу. Словесні формули ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету.</li> <li>23. Загальні вимоги до усного спілкування.</li> <li>24. Критерії культури мови.</li> <li>25. Закони ділового спілкування.</li> <li>26. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу.</li> <li>27. Телефонна розмова.</li> <li>28. Публічний виступ.</li> <li>29. Значення і функції невербальної комунікації.</li> <li>30. Різновиди невербальної комунікації.</li> <li>31. Візуальний контакт.</li> <li>32. Основи техніки мовлення.</li> <li>33. Зміст та ефективність міжособистісного сприйняття.</li> <li>34. Види професійного спілкування.</li> <li>35. Кодекс професійного спілкування.</li> <li>36. Функції ділового професійного спілкування.</li> <li>37. Стратегії і тактики впливу у бізнес-середовищі та маніпулювання. Маніпуляції у спілкуванні.</li> <li>38. Імідж бізнесмена.</li> </ol>
<p><b>Література та інформаційні ресурси</b></p>	<p><b>Базова:</b></p> <p>Герасимчук А. А., Тимошенко З. І., Шейко С. В. Філософські основи менеджменту і бізнесу: навч. посіб. - К., 2006. - 231 с.</p> <p>Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посібн. / Герчанівська П. Е. - К.: Політехніка, 2005. - 152 с.</p> <p>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.</p> <p>Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посібн. / Калашник Г. М. - К.: Знання, 2007. - 143 с.</p> <p>Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в</p>

ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П., Кононенко, Н. В. Полстяна - Х.: ХДУХТ, 2011. - 73 с.

Мартиненко М. М. Основи менеджменту: підручн. / Мартиненко М. М. - К.: Каравела, 2005. - 496 с.

Основи бізнесу: навч. посіб. / Ларіна Я. С., Мочерний С. В., Фомішина В. М., Чеботар С. І. - К.: Академія, 2009. - 384 с.

Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посібн. / Палеха Ю. І. - К.: Кондор, 2008. - 356 с.

Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум: навч. посіб. - К., 2006. - 232 с.

Романовський О. Г. Ділова етика: навч. посібн. / Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. - Харків: НТУ "ХПІ", 2006. - 364 с.

Сердюк О. С. Деонтологічний підхід в етиці бізнесу / О. С. Сердюк // Totalgy - XXI. Постнекласичні дослідження. - 2004. - Вип. 11. - С. 290-301.

Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту: навч. посібн. / Сердюк О. Д. - К.: Професіонал, 2004. - 432 с.

Статінова Н. П. Етика бізнесу: навч. посібн. / Статінова Н. П., Радченко С. Г. - К.: КНТЕУ, 2001. - 280 с.

Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібн. / Стоян Т. А. - К.: Центр навч. літератури, 2004. - 232 с.

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

### **Інформаційні ресурси**

#### **Бібліотеки:**

1. Бібліотека Львівського державного університету фізичної культури ім. І. Боберського, м. Львів, вул. Костюшка, 11.

#### **Інтернет:**

1. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, Київ //

<http://www.nbu.gov.ua/>

#### **Опитування**

Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.