СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну

Повна назва навчальної дисципліни	Етика банківського бізнесу та комунікацій
Повна офіційна назва закладу вищої освіти	Сумський державний університет
Повна назва структурного підрозділу	Навчально-науковий інститут бізнес-технологій "УАБС". Кафедра фінансів, банківської справи та страхування
Розробник(и)	Пігуль Наталія Георгіївна
Рівень вищої освіти	Перший рівень вищої освіти, НРК – 6 рівень, QF-LLL – 6 рівень, FQ-EHEA – перший цикл
Семестр вивчення навчальної дисципліни	16 тижнів протягом 6-го семестру
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг дисципліни становить 5 кредитів ЄКТС, 150 годин, з яких 48 годин становить контактна робота з викладачем (24 години лекцій, 24 години практичних занять), 102 години становить самостійна робота
Мова викладання	Українська

2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі

Статус дисципліни	Вибіркова навчальна дисципліна для освітньої програми "Банківська справа"
Передумови для вивчення дисципліни	Банківська справа, Основи академічного письма, Менеджмент
Додаткові умови	Додаткові умови відсутні
Обмеження	Обмеження відсутні

3. Мета навчальної дисципліни

Метою дисципліни є формування у студентів сучасного мислення та спеціальних знань у сфері етики банківського бізнесу та комунікацій.

4. Зміст навчальної дисципліни

Тема 1 Теоретичні засади ділового етикету та спілкування Предмет і завдання курсу. Поняття етикету. Історія розвитку етикету. Діловий етикет як невід’ємна складова корпоративної культури. Моральні принципи та основи етикету. Службовий етикет. Зміст етики ділового спілкування. Спілкування як науково-практична проблема. Завдання ділового спілкування.
Тема 2 Комунікації в системі управління банком Суть комунікацій. Комунікаційна мережа. Класифікація комунікацій. Формальні та неформальні комунікації. Усні та письмові комунікації. Комунікаційний процес. Елементи та етап комунікаційного процесу. Зворотній зв'язок. Бар’єри на шляху до ефективних комунікацій.

Тема 3 Професійна культура спілкування та діловий етикет Професійна культура та мораль. Норми поведінки керівника. Етичні вимоги до керівника. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами банку та його партнерами. Етикет у взаємовідносинах з іноземцями. Традиції та звички в інших країнах.
Тема 4 Стиль та імідж працівника банку Комунікативні сигнали при спілкуванні. Вагомі елементи зовнішнього вигляду у створенні професійного іміджу. Основні вимоги до одягу працівників банку. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу. Жіночий діловий гардероб. Чоловічий діловий гардероб.
Тема 5 Вербальні засоби спілкування Сутність та значення вербального спілкування. Мова як засіб спілкування. Складові механізму мовлення. Нерефлексивне та рефлексивне слухання. Особливості діалогу та монолога. Вплив особистості на ефективність переконання. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
Тема 6 Невербальні засоби спілкування Сутність та значення невербального спілкування. Класифікація невербальних засобів спілкування: оптико-кінетична система, паралінгвістична система, екстралінгвістична сис-тема. Міміка, жести, поза як важливі професійного іміджу працівника банку. Контакт очей. Проксеміка. Невербальні засоби та етикет.
Тема 7 Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування Функції та види бесід. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Встановлення контакту в бесіді. Орієнтування в ситуаціях та в людях. Типи співрозмовників. Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту. Особливості бесіди по телефону. Правила етикету, яких слід дотримуватись під час бесід з клієнтом. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
Тема 8 Ділові зустрічі, перговори та прийоми Планування та підготовка засідання: визначення цілей, підбір учасників, підготовка місця проведення, підготовка порядку денного, правила проведення заходу, запрошення учасників. Необхідні кроки для проведення успішного засідання. Етикет учасника засідання.
Тема 9 Конфлікти, шляхи їх попередження та розв’язання Сутність конфліктів та їх класифікація. Конфліктні ситуації та їх типи. Типи соціаль-но-психологічних конфліктів. Формування готовності до виходу з конфлікту. Міжособистісні стилі розв’язання конфліктів. Структурні методи розв’язання конфліктів. Самостійне розв’язання конфліктів. Розв’язання конфліктів за допомогою посередника.

5. Очікувані результати навчання навчальної дисципліни

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе:

РН1	Знати правила службової, управлінської, професійної етики ділових відносин у банку
РН2	Вміти використовувати технології етики та етикету ділових відносин у практиці ділового спілкування
РН3	Вміти здійснювати ефективні міжособистісні комунікації

7. Види навчальних занять та навчальної діяльності

7.1 Види навчальних занять

Тема 1. Теоретичні засади ділового етикету та спілкування
Лк1 "Теоретичні засади ділового етикету та спілкування" діловий етикет як невід'ємна складова корпоративної культури, моральні принципи та ос-нови етикету, зміст етики ділового спілкування, завдання ділового спілкування
СЗ1 "Теоретичні засади ділового етикету та спілкування" визначення сутності та значення ділового етикету як невід'ємної складової корпоративної культури, визначення моральних принципів та основ етикету, змісту етики ділового спілкування, завдання ділового спілкування, презентація індивідуальних завдань.
Тема 2. Комунікації в системі управління банком
Лк2 "Комунікації в системі управління банком" сутність та значення комунікацій, класифікація комунікацій, комунікаційний процес та етапи його проведення.
СЗ2 "Комунікації в системі управління банком" визначення сутності та значення комунікацій, класифікація комунікацій за основними озна-ками, з'ясування сутності комунікаційного процесу та етапів його проведення, розв'язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
Тема 3. Професійна культура спілкування та діловий етикет
Лк3 "Професійна культура спілкування та діловий етикет" професійна культура та мораль, норми поведінки керівника, етика та етикет у взаємовідно-синах з клієнтами банку та його партнерами, етикет у взаємовідносинах з іноземцями, традиції та звички в інших країнах.
СЗ3 "Професійна культура спілкування та діловий етикет" з'ясування основ професійної культури та моралі, етики та етикету у взаємовідносинах з клієнтами банку та його партнерами, етикету у взаємовідносинах з іноземцями, традиції та звички в інших країнах світу, розв'язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
Тема 4. Стиль та імідж працівника банку
Лк4 "Стиль та імідж працівника банку" значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала, основні вимоги до одягу працівників банку, неформальний діловий одяг.
СЗ4 "Стиль та імідж працівника банку" визначення значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала, основні вимоги до одягу працівників банку, а також особливості неформального ділового одягу, розв'язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
Тема 5. Вербальні засоби спілкування
Лк5 "Тема 5. Вербальні засоби спілкування" сутність та значення вербального спілкування, мова як засіб спілкування, культура мови, культура слухання.

Лк6 "Вербальні засоби спілкування" культура говоріння; правила ділового листування з клієнтами банку; особливості телефонної розмови.
СЗ5 "Вербальні засоби спілкування" визначення сутності та значення вербального спілкування, з’ясування сутності та значення мови як засіб спілкування, основ культури мовлення, розв’язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
СЗ6 "Вербальні засоби спілкування" визначення сутності та значення культури слухання та говоріння, логіко-психологічні правила конструювання повідомлень, розв’язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
Тема 6. Невербальні засоби спілкування
Лк7 "Невербальні засоби спілкування" сутність та значення невербального спілкування та його класифікація, міміка, жести, поза як важливі професійного іміджу працівника банку, контакт очей.
Лк8 "Невербальні засоби спілкування" проксеміка, її сутність та характеристика; просодика; хронеміка та сенсорика як типи невербальної комунікації.
СЗ7 "Невербальні засоби спілкування" з’ясування сутності та значення невербального спілкування, визначення класифікаційних ознак невербального спілкування, з’ясування сутності та значення міміки, жестів, поз як важливих складових професійного іміджу працівника банку, визначення особливостей контакту очей, розв’язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань. проксеміка, її сутність та характеристика; просодика; хронеміка та сенсорика як типи невербальної комунікації.
Тема 7. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування
Лк9 "Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування" функції та види бесід, характеристика та етапи індивідуальної бесіди, особливості бесіди по телефону, правила етикету, яких слід дотримуватись під час бесід з клієнтом, індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
СЗ8 "Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування" визначення функцій та видів бесід, характеристика етапів індивідуальної бесіди, з’ясування особливостей бесіди по телефону, розв’язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань; з'ясування правил етикету, яких слід дотримуватись під час бесід з клієнтом, визначення особливостей індивідуальної бесіди керівника з підлеглими, розв’язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
Тема 8. Ділові зустрічі, перговори та прийоми
Лк10 "Тема 8. Ділові зустрічі, перговори та прийоми" підготовка та проведення ділових зустрічей; особливості ведення ділових переговорів; пре-зентація.

Лк11 "Ділові зустрічі, перговори та прийоми" загальні вимоги до проведення ділових прийомів; види прийомів; культура організації при-йому та поведінки за столом.
СЗ9 "Тема 8. Ділові зустрічі, перговори та прийоми" визначення особливостей планування та підготовки засідання, з'ясування основних етапів щодо проведення успішного засідання, визначення правила етикету учасника засідання, розв'язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
СЗ10 "Ділові зустрічі, перговори та прийоми" загальні вимоги до проведення ділових прийомів; види прийомів; культура організації прийому та поведінки за столом, презентація індивідуальних завдань.
Тема 9. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання
Лк12 "Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання" сутність конфліктів та їх класифікація, конфліктні ситуації та їх типи, структурні методи розв'язання конфліктів, особливості самостійного розв'язання конфліктів та за допомогою посередника.
СЗ11 "Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання" визначення сутності конфліктів та їх типів, класифікація конфліктів, визначення структурних методів розв'язання конфліктів, розв'язання ситуативних завдань, презентація індивідуальних завдань.
СЗ12 "Тема 9. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання" визначення особливостей самостійного розв'язання конфліктів та за допомогою посередника, моделювання проблемної ситуації та їх розв'язок за допомогою кейсу на тему «Моделювання конфлікту та його розв'язання».

7.2 Види навчальної діяльності

НД1	Підготовка до лекцій
НД2	Підготовка до семінарського заняття
НД3	Підготовка до вирішення кейсу
НД4	Підготовка та презентація доповіді

8. Методи викладання, навчання

Дисципліна передбачає навчання через:

МН1	Проблемні лекції
МН2	Лекції-дискусії
МН3	Семінар-диспут
МН4	Семінарське занаття (розв'язання ситуативних завдань)

Лекції надають студентам матеріали з основ етики банківського бізнесу та комунікацій, що є основою для самостійного навчання здобувачів вищої освіти (РН 1, РН 2, РН 3). Лекції доповнюються семінарськими заняттями, що надають студентам можливість застосовувати

теоретичні знання на практичних прикладах і це передбачає вибір студентами ефективних методів та технологій етики та етикету ділових відносин, що сприятимуть підвищеннюю ефективності практики ділового спілкування та управління банківським бізнесом; здійснення ефективних міжособистісних комунікацій (РН 2, РН 3).).

Самостійному навчанню сприятиме підготовка до лекцій, практичних занять, а також робота в невеликих групах для участі у розв'язанні ситуативних завдань та вирішенні кейсу, що будуть представлена іншим групам, а потім проаналізовані та обговорені. Під час підготовки до презентацій за результатами практико-орієнтованого навчання студенти розвиватимуть навички самостійного навчання, швидкого критичного читання, синтезу та аналітичного мислення.

9. Методи та критерії оцінювання

9.1. Критерії оцінювання

Шкала оцінювання ECTS	Визначення	Чотирибальна національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
A	Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	90 ≤ RD ≤ 100
B	Вище середнього рівня з кількома помилками	4 (добре)	82 ≤ RD < 89
C	Загалом правильна робота з певною кількістю помилок	4 (добре)	74 ≤ RD < 81
D	Непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	64 ≤ RD < 73
E	Виконання задовольняє мінімальні критерії	3 (задовільно)	60 ≤ RD < 63
FX	Можливе повторне складання	2 (незадовільно)	35 ≤ RD < 59
F	Необхідний повторний курс з навчальної дисципліни	2 (незадовільно)	0 ≤ RD < 34

9.2 Методи поточного формативного оцінювання

МФО1	Опитування та усні коментарі викладача за його результатами
МФО2	Експрес-тестування
МФО3	обговорення результатів вирішення кейсу та ситуативних завдань
МФО4	Настанови викладача в процесі виконання ситуативних завдань

9.3 Методи підсумкового сумативного оцінювання

МСО1	Поточні контрольні роботи
МСО2	Виконання кейсу (підготовка, презентація, захист)
МСО3	Виконання індивідуального дослідного завдання (підготовка, презентація, захист)
МСО4	Модульна контрольна робота

Контрольні заходи:

6 семестр	**100 балів**

МСО1. Поточні контрольні роботи		**45**
	3х15	45
МСО2. Виконання кейсу (підготовка, презентація, захист)		**20**
		20
МСО3. Виконання індивідуального дослідного завдання (підготовка, презентація, захист)		**20**
		20
МСО4. Модульна контрольна робота		**15**
		15

Контрольні заходи в особливому випадку:

6 семестр		**100 балів**
МСО1. Поточні контрольні роботи		**45**
	3х15	45
МСО2. Виконання кейсу (підготовка, презентація, захист)		**20**
		20
МСО3. Виконання індивідуального дослідного завдання (підготовка, презентація, захист)		**20**
		20
МСО4. Модульна контрольна робота		**15**
		15

Форма підсумкового контролю – диференційований залік.

10. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

10.1 Засоби навчання

ЗН1	Мультимедіа, відео- і звуковідтворювальна, проєкційна апаратура (відеокамери, проєктори, екрани, смартдошки тощо)
ЗН2	власні мобільні пристрої
ЗН3	Бібліотечні фонди

10.2 Інформаційне та навчально-методичне забезпечення

Основна література	
1	Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування. Навчаль-ний посібник / Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук, Н. В. Чуприк, А. П. Анохіна. – Київ : «Центр учбової літератури», 2019. – 344 с.
Допоміжна література	
1	Гриценко Т. Б. Українська мова за професійним спря-мування / Т. Б. Гриценко. – Київ : «Центр учбової літера-тури», 2019. – 624 с.

2	Лихолат С. М. Етика бізнесу: навч. Посіб. / С. М. Лихолат, І. Б. Гапій. – К.: Знання, 2013. – 367 с.
3	Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с. Режим доступу: http://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf
4	Тягунова Н. М. Підприємництво і бізнес культура. Кредитно-модульний курс : навч. посібн. / Н. М. Тягунова, О. А. Спориш. – Київ : «Центр учбової літератури», 2014. – 118 с.

© Центр інформаційних систем