

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**ТРЕНІНГ-КУРС**  
**"ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ"**

**Методичні рекомендації**  
**до виконання практичних завдань**  
**для студентів спеціальності**  
**076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"**  
**першого (бакалаврського) рівня**

**Харків**  
**ХНЕУ ім. С. Кузнеця**  
**2022**

УДК 174.4(07.034)

T66

**Укладач** Д. С. Бутенко

Затверджено на засіданні кафедри підприємництва і готельно-ресторанного бізнесу.

Протокол № 7 від 17.01.2022 р.

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

**Тренінг-курс "Етика та ділові комунікації"** [Електронний ре-  
T66 сурс] : методичні рекомендації до виконання практичних завдань  
для студентів спеціальності 076 "Підприємництво, торгівля та бір-  
жова діяльність" першого (бакалаврського) рівня / уклад. Д. С. Бу-  
тенко. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. – 30 с.

Наведено методичні рекомендації до виконання практичних завдань. Уміщено мету, компетентності та структуру тренінг-курсу. Тренінг-курс спрямовано на опанування студентами всіх елементів ділової етики та загальних аспектів етичної поведінки в бізнесі за допомогою вивчення теоретичного матеріалу й застосування його на практиці.

Рекомендовано для студентів спеціальності 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" освітніх програм "Міжнародна торгівля" та "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність".

**УДК 174.4(07.034)**

© Харківський національний економічний  
університет імені Семена Кузнеця, 2022

## Вступ

Успіх будь-якої людини у сучасному бізнес-середовищі прямо залежить від здатності справляти гарне враження на оточуючих та створювати позитивний імідж. Зробити це можливо за допомогою здатності демонструвати хороші манери, володіти навичками вербальної та невербальної комунікації, розумітися на загальноприйнятних вимогах у виборі зовнішнього образу та створенні позитивного іміджу у соціальних мережах.

Саме тому сутність тренінг-курсу "Етика та ділові комунікації" полягає в опануванні всіх елементів ділової етики та загальних аспектів етичної поведінки в бізнесі за допомогою вивчення теоретичного матеріалу та застосування його на практиці.

Цільова аудиторія тренінгу-курсу – це студенти четвертого курсу спеціальності 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" першого (бакалаврського) рівня освітніх програм "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" та "Міжнародна торгівля".

Метою тренінг-курсу є формування практичних навичок діяти відповідно до існуючої системи цінностей, поглядів, норм і стандартів поведінки в бізнес-середовищі та засвоєння особливостей ділових комунікацій у вітчизняних та зарубіжних компаніях.

Методи, які використовують під час тренінгу: дискусія, мінілекція, мозковий штурм, тестування, творчі завдання, робота в малих групах тощо.

Використання наведених методів у комплексному тренінгу дає не лише специфічні знання та навички у сфері етики та комунікацій, а й допомагає навчити учасників тренінгу спільно працювати на загальний результат.

Компетентності, яких набувають студенти освітньої програми "Міжнародна торгівля" під час тренінгу наведено в табл. 1.

**Компетентності та результати навчання студентів  
освітньої програми "Міжнародна торгівля"**

Компетентності	Результати навчання
ЗК 7. Здатність працювати в команді	РН 6. Уміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей
ЗК 8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість	РН 7. Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати
ЗК 10. Здатність діяти відповідально та свідомо	
ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя	
СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур	РН 10. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства
СК 9. Здатність до організації зовнішньоекономічної діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур	

Компетентності, яких набувають студенти освітньої програми "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" під час тренінгу наведено в табл. 2.

**Компетентності та результати навчання студентів  
освітньої програми "Підприємництво, торгівля  
та біржова діяльність"**

Компетентності	Результати навчання
ЗК 7. Здатність працювати в команді	РН 6. Уміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей
ЗК 8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість	РН 7. Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати. РН 17. Уміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і вирішувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів
ЗК 10. Здатність діяти відповідально та свідомо	
СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур	
ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя	РН 10. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства
ЗК 8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість	РН 17. Уміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і вирішувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів
СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур	

Отже, тренінг-курс – це цікавий процес пізнання себе та інших за допомогою вербальної та невербальної комунікації. Також це унікальна можливість для студентів опанувати знання та здобути компетентності у неформальній обстановці.

Структура тренінгу. Тренінг-курс розрахований на 3 кредити. 36 годин аудиторної роботи та 54 годин самостійної роботи студентів. Орієнтована кількість учасників тренінгу – 25 студентів.

## Організація тренінг-курсу

**Тренінг** – це сучасний метод опанування знань, який здійснюють за допомогою активних засобів навчання і який сприяє швидкому засвоєнню нової інформації. Головним завданням тренера є надати можливість студентам здобувати необхідні компетентності у неформальній обстановці. Для досягнення зазначеної мети тренер повинен дотримуватися певних рекомендацій:

1. Знайомство з аудиторією. Необхідно представитися, надати коротку інформацію про себе. Потім запропонувати учасникам тренінг-курсу розповісти про свої уподобання, інтереси та сильні сторони.

2. Презентація змісту та структури. Тренер повинен ознайомити учасників з метою, завданнями, методами та змістом тренінг-курсу. Провести вхідний інструктаж щодо правил роботи учасників тренінгу. Також назвати компетентності та результати навчання, які студенти набувають під час проходження тренінгу.

3. Робота над постановкою спільних цілей та завдань. Тренер повинен запитати у студентів, що вони очікують від тренінг-курсу. Запропонувати поставити власні цілі та завдання. Для цього можна використати метод мозкового штурму. Рекомендації щодо проведення роботи над постановкою спільних цілей та завдань за допомогою методу мозкового штурму наведено далі.

Тренер пропонує розподілити учасників на дві команди по 7 – 10 осіб. У кожній команді повинні бути студенти, у яких розвинуті "м'які" навички (творчі здібності), а також студенти, яким притаманні "важкі" навички (професійні здібності). Такий розподіл здійснюють згідно з результатами, отриманими у ході знайомства.

Таким чином буде дотримано баланс між нестандартними ідеями та раціональними пропозиціями. У процесі проведення мозкового штурму заохочують невимушену поведінку: фантазії, жарти, сміх тощо. Повна тривалість сеансу не повинна перевищувати 30 хвилин.

4. Організаційна підготовка. Для проведення тренінг-курсу необхідно мати в наявності ноутбук, проєктор, екран, фліпчарт, білий папір

формату А3, різнокольорові олівці, маркери тощо. Також необхідно роздати студентам робочі зошити для виконання завдань за темами (додаток А).

## Структура тренінг-курсу

Тренінг-курс проходить за чітко визначеною структурою. Проте вона повинна бути гнучкою та змінюватися залежно від встановлених цілей. Це надає тренеру можливість висвітлити всі теми, які необхідно розглянути у ході роботи та задовольнити очікування учасників. Структура тренінг-курсу передбачає проведення трьох етапів: підготовчого, основного та завершального. Етапи тренінгу та їх зміст наведено у табл. 3.

Таблиця 3

### План-структура тренінг-курсу "Етика та ділові комунікації"

Етапи тренінгу (тема для обговорення)	Методи	Зміст
1	2	3
Підготовчий етап	Дискусія, мозковий штурм	Знайомство з учасниками. Інструктаж. Постановка цілей
Основна частина тренінгу		
Тема 1. Бізнес-етика та її особливості	Мінілекція, творчі завдання (есе)	Основні питання мінілекції: сутність понять "етика" та "бізнес-етика"; елементи ділового спілкування; ділове спілкування; професійна етика. Виконання завдань 1 – 5 у робочому зошиті та їх обговорення
Тема 2. Корпоративна етика	Мінілекція, дискусія, тестування	Основні питання мінілекції: корпоративна культура як запорука ефективного бізнесу; корпоративна етика та її функції; етичний кодекс та його складові. Виконання завдань 6 – 8 у робочому зошиті та їх обговорення
Тема 3. Роль іміджу в бізнес-сфері	Мінілекція, дискусія, робота в малих групах	Основні питання мінілекції: роль зовнішнього вигляду у формуванні іміджу бізнесмена; імідж у соціальних мережах; корпоративний стиль і фірмовий стиль. Виконання завдань 9 – 13 у робочому зошиті та їх обговорення. Творчий проект "Портрет сучасного бізнесмена"

1	2	3
Тема 4. Комунікологія: основні поняття і методологія	Мінілекція, дискусія, робота в малих групах	Основні питання мінілекції: комунікація: поняття, види і засоби; місце і роль комунікативних процесів у підприємницькій діяльності; основ- ні засоби комунікації; класифікація комунікацій; Функції комунікації; еле- менти комунікаційного процесу; ефек- тивність комунікацій. Виконання завдань 14 – 17 у робо- чому зошиті та їх обговорення. Симуляція "Телефонна розмова"
Тема 5. Міжкультурні ділові комунікації	Мінілекція, дискусія	Основні питання мінілекції: поняття ділової міжкультурної кому- нікації; історія виникнення "міжкуль- турної комунікації"; об'єкт, предмет, завдання міжкультурної комунікації; типи міжнародних комунікацій; бар'- ери міжнародних комунікацій. Виконання завдань 18 – 21 у робо- чому зошиті та їх обговорення
Завершальний етап	Презентація, дискусія	Підготовка та оформлення звіту з тре- нінг-курсу. Захист, доповідь та пре- зентація результатів тренінгу. Обговорення результатів тренінгу. Отримання зворотного зв'язку від учасників за допомогою опитування

### *Творчий проєкт "Портрет сучасного бізнесмена"*

Метою завдання є формування у студентів правильного уявлення студентів про зовнішній імідж успішного підприємця. У проєкті беруть участь дві команди.

Час виконання: на підготовку та обговорення проєкту заплановано 2 години.

Завдання: учасникам необхідно зробити колаж, який відображає портрет сучасного бізнесмена з урахуванням існуючих вимог до зовнішнього вигляду та вподобань щодо проведення вільного часу й відпочинку. Учасники обирають представника від кожної команди, який буде презентувати свій проєкт та давати відповіді на запитання.

Ресурси: білий папір формату А3, різнокольорові олівці, маркери тощо.

Результат виконання завдання: опанування навичок щодо формування позитивного іміджу сучасного бізнесмена.



## Симуляція "Телефонна розмова"

Метою завдання є отримання уявлення про особливості та нюанси процесу ділового телефонного спілкування.

Час виконання: на виконання та обговорення завдання заплановано 1 годину.

Завдання: учасникам необхідно розподілитися на пари, кожна з яких на фліпчарті пише діалог телефонної розмови. Потім пара читає діалог з різними інтонаціями залежно від предмета розмови. Симуляції повинні висвітлити розмову бізнесмена з партнером, клієнтом та іншим бізнесменом. Кожний виступ передбачає проведення обговорення та коректив за участі тренера та інших членів тренінгу.

Ресурси: фліпчарт, маркери.

Результат виконання завдання: опанування навичок щодо постановки голосу, дикції, інтонацій тощо. А також опанування основ структури телефонної розмови, техніки постановки питань та отримання відповідей. Здобуття навичок підтримки розмови та переходу до іншої теми бесіди.

## Загальні вимоги до структури та оформлення звіту

Загальний обсяг звіту складає 20 – 25 сторінок тексту. Звіт містить одну сторінку титульного аркуша (додаток Б), зміст (1 стор.), вступ (1 стор.), а також основний текст, висновки, список використаних джерел, додатки. Також звіт повинен містити презентацію результатів у *Microsoft PowerPoint* 10 – 15 слайдів.

*Зміст* – це план звіту, який повинен послідовно містити назви всіх структурних елементів роботи 1-го та 2-го рівнів (окрім титульного аркуша та самого змісту), а також посилання на номери сторінок, на яких починається даний структурний елемент.

Візуально зміст роботи повинен відображати ієрархію структурних елементів роботи (перелік умовних позначень, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел – елементи першого рівня; підрозділи – елементи другого рівня). На початку по центру розміщують слово "ЗМІСТ".

Вступ повинен містити такі елементи (у такому ж порядку): актуальність проведення тренінг-курсу "Етика та ділові комунікації", мету та завдання тренінгу.

Висвітлення актуальності не повинно бути, з одного боку, багатослівним, а з іншого – формальним, таким, що лише повторює загальновідомий матеріал.

Основна частина звіту складається з п'яти послідовних розділів, які наведені у робочому зошиті учасників тренінгу.

Висновки повинні мати ґрунтовні відповіді на поставлені завдання у вступі звіту.

Звіт друкують засобами комп'ютерної техніки на аркушах білого паперу формату А4 (210 x 297 мм) через півтора міжрядкових інтервали, до тридцяти рядків на сторінці. Друк здійснюють лише з одного боку аркуша.

Текст роботи необхідно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: ліве – 25 мм, праве – 10 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм.

Шрифт основного тексту – звичайний, 14 pts Times New Roman.

Абзацний відступ має складати 1,25 см, вирівнювання основного тексту – по ширині. "Висячих" рядків не допускають. Міжрядковий інтервал – 1,5.

Шрифт друку повинен бути чітким, щільність тексту однаковою.

Використання напівжирного, курсивного та підкресленого стилю шрифту в основному тексті, таблицях та рисунках заборонено.

## **Система контролю та оцінювання результатів тренінг-курсу**

Система контролю та оцінювання тренінг-курсу враховує рівень дотримання вимог щодо формування та змісту звіту, захист результатів та презентації.

ХНЕУ ім. С. Кузнеця використовує накопичувальну (100-бальну) систему оцінювання. Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведену в табл. 4.

## Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Рівень оцінки відповідає рівню виконаної роботи і поданих матеріалів у частині опрацьованої літератури, зібраних і оброблених матеріалів, їх відповідності поставленим завданням:

"відмінно" (90 – 100 балів) виставляють за умови повного виконання вимог з тренінг-курсу у встановлений термін;

"добре" (74 – 89 балів) виставляють у разі наявності окремих недоробок, неповноти подання та висвітлення матеріалів та за умови їх не повної відповідності поставленим завданням;

"задовільно" (60 – 73 балів) виставляють в разі неякісного подання матеріалів, слабкої готовності для розкриття поставлених завдань.

Оцінку за тренінг-курс "Етика та ділові комунікації" заносять до екзаменаційної відомості і залікової книжки. Її прирівнюють до оцінок (заліків) із теоретичного навчання і враховують під час підведення підсумків загальної успішності студентів.

# Додатки

Додаток А

**Приклад оформлення титульного аркуша звіту**  
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

Кафедра підприємництва і торгівлі

## ЗВІТ

за результатами проходження  
тренінг-курсу "Етика та ділові комунікації"

Студента(-ки) факультету МЕР, 4-го курсу  
групи \_\_\_\_\_  
спеціальності 076 "Підприємництво, торгівля  
та біржова діяльність"

\_\_\_\_\_  
Керівник

\_\_\_\_\_  
Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS

Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2022

**Приклад робочого зошита**  
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

Кафедра: підприємництва і торгівлі

**Робочий зошит**  
**з тренінг-курсу**  
**"Етика та ділові комунікації"**

студента(ки) факультету МЕН,  
спец. 076 "Підприємництво,  
торгівля та біржова діяльність,  
4 курсу, групи

---

---

Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2022





**Завдання 3. Заповніть таблицю "Елементи бізнес-етики".**

Стандарти поведінки	
Принципи ділового спілкування	
Закономірності міжособистісних відносин	
Особисті та службові права робітників	
Стили керівництва	
Культура управління	
Бізнес-філософія	
Службові стосунки	
Вирішення конфліктів	
Моральні норми суспільства	















**Завдання 10. Назвіть вимоги до зовнішнього вигляду успішного підприємця?**

**Необхідно підкреслити правильну відповідь серед таких тверджень:**

1. Колір сорочки повинен бути *світлішим / темнішим*, аніж колір піджака.
2. Яскраві аксесуари більш актуальні для *денних / вечірніх* зустрічей.
3. Светр або кофта підходить для *повсякденного одягу в офіс / для прогулянок*.
4. Колір взуття повинен бути *світлішим / темнішим*, ніж колір брюк.
5. У літній період на офіційній зустрічі *можна зняти піджак / не можна знімати піджак*.
6. Ширина краватки повинна бути *7 – 9 сантиметрів / 3 – 4 сантиметри*.
7. Чим ближче до вечора й офіційна обстановка, тим більш *темним / світлим* повинен бути костюм.
8. Запонки і сьогодні актуальні для *вечірнього гардеробу / для будь-якого випадку*.

**Завдання 11. Які поради щодо зовнішнього вигляду можна дати для успішної бізнес-леді?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



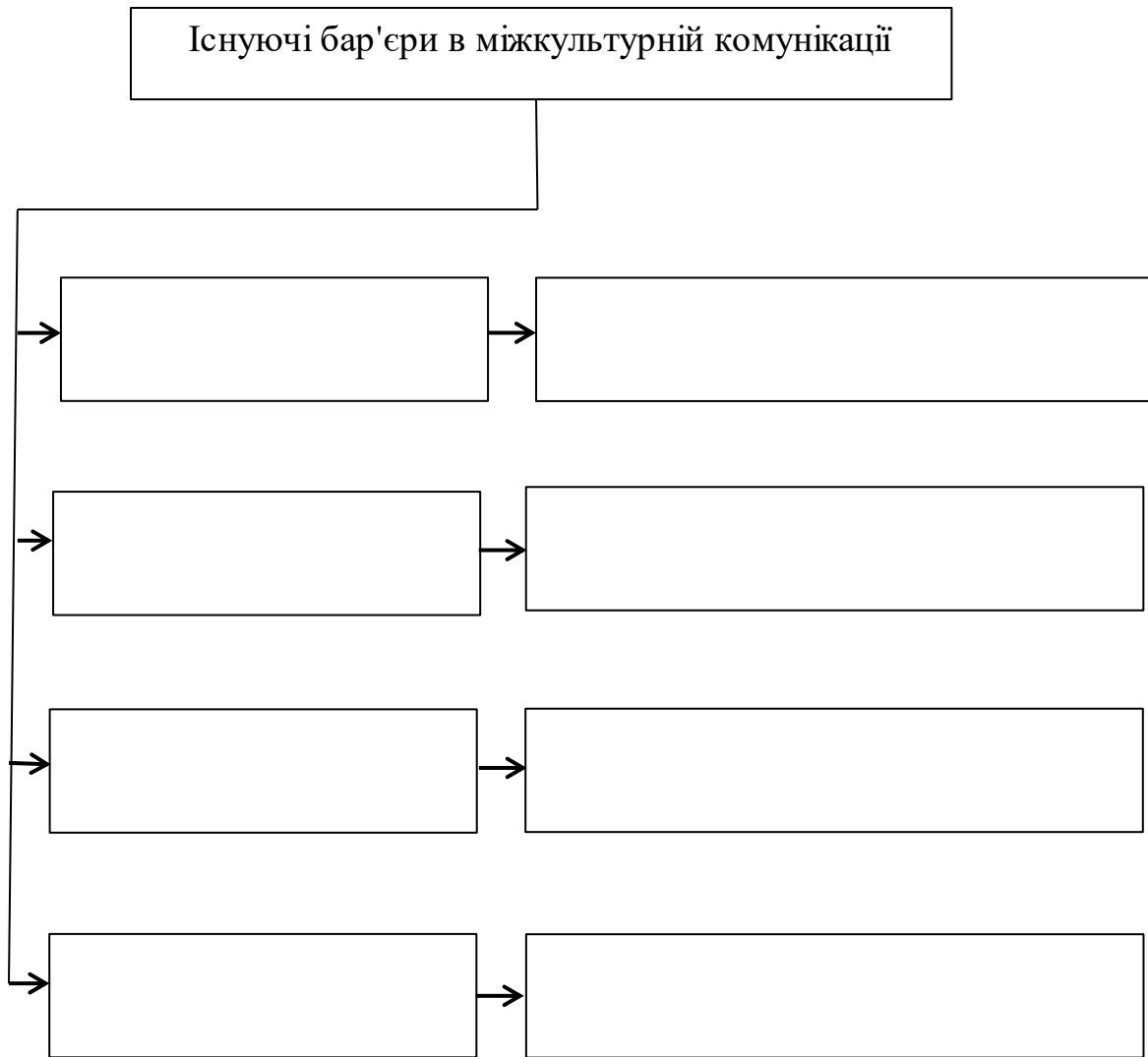








**Завдання 20. Необхідно заповнити пусті блоки на рисунку. Надати тип існуючих бар'єрів у міжкультурній комунікації та розкрити їх зміст.**



**Завдання 21. Яку роль у діловій міжкультурній комунікації відіграє невербальна комунікація?**

---

---

---

---

---

---

---

## Зміст

Вступ .....	3
Організація тренінг-курсу.....	6
Структура тренінг-курсу.....	7
Загальні вимоги до структури та оформлення звіту .....	9
Система контролю та оцінювання результатів тренінг-курсу.....	10
Додатки .....	12

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

# ТРЕНІНГ-КУРС "ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ"

**Методичні рекомендації  
до виконання практичних завдань  
для студентів спеціальності  
076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність"  
першого (бакалаврського) рівня**

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

Укладач **Бутенко** Дар'я Сергіївна

Відповідальний за видання *М. М. Салун*

Редактор *В. О. Дмитрієва*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2022 р. Поз. № 185 ЕВ. Обсяг 30 с.

---

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру  
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*