

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ  
ВІДНОСИН ім. Б.Д. ГАВРИЛИШИНА

ЗАТВЕРДЖУЮ  
директор ННІМВ  
ім. Б.Д.Гаврилишина



Ірина ІВАЩУК  
"31" серпня 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ  
В.о. проректора з науково-  
педагогічної роботи



Віктор ОСТРОВЕРХОВ  
"31" серпня 2023 р.

## РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Діловий етикет»

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань – 03 Гуманітарні науки

спеціальність – 035 Філологія

спеціалізація 035.041 Германські мови та літератури

(переклад включно), перша - англійська

освітньо-професійна програма – «Бізнес-комунікації та переклад»

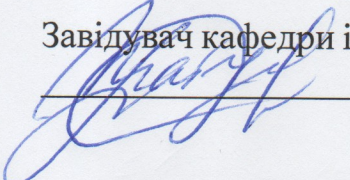
*Кафедра іноземних мов та інформаційно-комунікаційних технологій*

Форма	Курс	Се- местр	Лекції (годин)	Практи чні/ (годин)	ІРС (годин)	СРС (годин)	Тренінг (год.) КПІЗ	Разом (год.)	Залік/ Іспит (сем.)
Денна	2	3	28	14	3	99	6	150	Залік



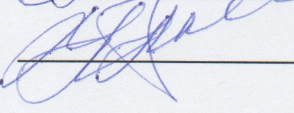
Робоча програма укладена викладачем кафедри іноземних мов та інформаційно-комунікаційних технологій Ліліаною БІЛОГОРКОЮ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри іноземних мов та інформаційно-комунікаційних технологій, протокол № 1 від 29.08. 2023 р.

Завідувач кафедри іноземних мов та інформаційно-комунікаційних технологій  
  
Людмила КРАЙНЯК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 035 Філологія,  
протокол №1 від 29 серпня 2023 р.

Голова ГЗС к.філол.н., доц.  Світлана РИБАЧОК

Гарант ОПІ к.філол.н., доц.  Наталія РИБІНА

**СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ  
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ»**

**1. Опис дисципліни «Діловий етикет»**

Дисципліна «Діловий етикет»	Галузь знань, найменування спеціальності, спеціалізація ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS: 5	Галузь знань – 03 Гуманітарні науки	Вибіркова дисципліна  Мова навчання – англійська.
Кількість залікових модулів: 3	Спеціальність – 035 Філологія Спеціалізація 035.041 Германські мови та літератури (переклад включно), перша – англійська	Рік підготовки: 2  Семестр: 3
Кількість змістових модулів: 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: 28 год. Практичні заняття: 14 год.
Загальна кількість годин: 150		Самостійна робота: денна форма – 99 год., Тренінги, КПЗ: 6 годин Індивідуальна робота: 3 год.
Тижневих годин: 10 год., з них аудиторних: 2,8 год.		Вид підсумкового контролю:  залік

## **2. Мета й завдання вивчення дисципліни «Діловий етикет»**

### **2.1. Мета вивчення дисципліни**

Дисципліна «Діловий етикет» спрямована на формування у студентів етико-моральної культури поведінки, засвоєння правил ділового етикету, необхідних для діяльності сучасного фахівця. Дисципліна орієнтує на засвоєння особливостей морально-етичних норм поведінки в діловій сфері і полягає в отриманні бази теоретичних і практичних знань, необхідних для організації успішної професійної діяльності, на освоєння сукупності форм, прийомів, способів та методів організації ділового спілкування та етикету в сучасному світі.

### **2.2. Студенти повинні знати:**

1. Як застосовувати отримані знання в повсякденній та професійній діяльності, зокрема, у процесі комунікації і формуванні власної стратегії спілкування та управління.
2. Як втілювати норми, правила і цінності корпоративної етики в практиці ділового спілкування.
3. Як застосовувати прийоми вербальних та невербальних комунікацій у професійній діяльності з дотриманням основних норм етикету.
4. Як організовувати та здійснювати комунікації з різними групами громадськості.

### **2.3. Студенти повинні вміти:**

1. Виявляти взаємозв'язок і взаємодію теоретико-методологічних засад етики та етикету; обґрунтувати розвиток системи норм поведінки та норм моралі; розглянути трансформацію етикету в часі та взаємозв'язок і взаємодію основних підсистем і основних правил ділового етикету та їх специфіку.
2. Пояснювати взаємозв'язок і взаємодію методологічних основ ділового етикету і протоколу; аналізувати основні принципи ділового протоколу, суть та роль протоколу у міжнародному спілкуванні, протокольні вимоги, які висуваються до учасників офіційних процесій і церемоній.
3. Здійснювати аналіз сутності і найважливіших особливостей соціально-психологічного феномену іміджу ділової людини; аналізувати значення зовнішнього вигляду ділової людини та її повсякденного стилю.
4. Проводити домовленості про ділову зустріч, організовувати підготовку до проведення переговорів; обґрунтувати особливості організації зустрічі делегації та протокольні вимоги до учасників церемоній. Володіти ефективними прийомами самопрезентації.

5. Аналізувати поняття мовного і мовленнєвого етикету, розкрити місце і роль етикетної поведінки учасників акту спілкування. та особливостей невербальних засобів спілкування. Виявляти зв'язки між сутністю, видами та формами ділового спілкування; з'ясувати роль ділової бесіди, правила підготовки та проведення ділової бесіди, нарад.

6. Володіти техніками дистанційного ділового спілкування, зокрема технікою телефонних контактів. Ефективно спілкуватися в бізнес-середовищі. Застосовувати психологічні прийоми та тактики під час дистанційного спілкування з бізнес-партнерами. Володіти навичками ефективного ділового спілкування у соціальних мережах. Професійно вести ділову кореспонденцію.

### **3. Програма навчальної дисципліни «Діловий етикет»**

#### ***Змістовий модуль 1.***

*ТЕМА 1.* Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.

*ТЕМА 2.* Основи ділового етикету і протоколу.

*ТЕМА 3.* Основні правила дрес-коду в бізнес-етикеті (чоловіки, жінки, види формального і неформального дрес-кодів): BB business best, BT business traditional, Semi-formal, Casual, Smart and Business Casual, Black Tie Invited, Black Tie Optional, Creative Black Tie, White Tie

*ТЕМА 4.* Норми поведінки ділової людини. Правила поведінки при запізнюванні (форс-мажор).

*ТЕМА 5.* Підготовка та проведення ділових зустрічей. Етапи ділового спілкування (представлення, правила рукостискання, вітання, небажані жести).

*ТЕМА 6.* Візитна карта (презентація особистості, правила вручення візитної карти).

*ТЕМА 7.* Етикет та організація ділових прийомів.

*ТЕМА 8.* Використання національних символів у діловому етикеті.

#### ***Змістовий модуль 2.***

*ТЕМА 9.* Мовний етикет. Вустами бізнесмена говорить капітал (самопрезентація, техніка активного слухання, компліментарні техніки в розмові)

*ТЕМА 10.* Види та форми ділового спілкування.

*ТЕМА 11.* Мистецтво Small Talk як бізнес-навичка.

*ТЕМА 12.* Дистанційне ділове спілкування. Техніки телефонних контактів (компетентність, тактовність, доброзичливість, вміння

правильно вести бесіду, ефективно вміння вирішити проблему, агресивний опонент).

*ТЕМА 13.* Спілкування і переписка у соціальних мережах (етикет написання електронного листа, мережі, табу при спілкуванні у соцмережах).

*ТЕМА 14.* Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

#### 4. Структура залікового кредиту дисципліни «Діловий етикет»

	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Тренінг КПЗ	Індивідуальна робота	Контрольні заходи
<b><i>Змістовий модуль 1.</i></b>						
<i>ТЕМА 1.</i> Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.	2	1	6		1	Опитування під час занять.
<i>ТЕМА 2.</i> Основи ділового етикету і протоколу.	2	1	8			
<i>ТЕМА 3.</i> Основні правила дрес-коду в бізнес-етикеті (чоловіки, жінки, види формального і неформального дрес-кодів): BB business best, BT business traditional, Semi-formal, A5 after 5, Casual, Smart and Business Casual, Black Tie Invited, Black Tie Optional, Creative Black Tie, White Tie.	2	1	6			
<i>ТЕМА 4.</i> Норми поведінки ділової людини. Правила поведінки при	2	1	8			



запізнюванні (форс-мажор)						
<i>ТЕМА 5.</i> Підготовка та проведення ділових зустрічей. Етапи ділового спілкування (представлення, правила рукостискання, вітання, небажані жести).	2	1	6			
<i>ТЕМА 6.</i> Візитна карта (презентація особистості, правила вручення візитної карти).	2	1	6		1	
<i>ТЕМА 7.</i> Етикет та організація ділових прийомів.	2	1	8			
<i>ТЕМА 8.</i> Використання національних символів у діловому етикеті.	2	1	6			
<b><i>Змістовий модуль 2</i></b>						
<i>ТЕМА 9.</i> Мовний етикет. Вустиами бізнесмена говорить капітал (самопрезентація, техніка активного слухання, компліментарні техніки в розмові).	2	1	6			
<i>ТЕМА 10.</i> Види та форми ділового спілкування.	2	1	8			
<i>ТЕМА 11.</i> Мистецтво Small Talk як бізнес-навичка.	2	1	8		1	
<i>ТЕМА 12.</i> Дистанційне						

ділове спілкування. Техніки телефонних контактів (компетентність, тактовність, доброзичливість, вміння правильно вести бесіду, ефективне вміння вирішити проблему, агресивний опонент).	2	1	8			
<i>ТЕМА 13.</i> Спілкування і переписка у соціальних мережах (етикет написання електронного листа, мережі, табу при спілкуванні у соцмережах).	2	1	8			
<i>ТЕМА 14.</i> Національна та регіональна специфіка ділового етикету.	2	1	7			Опитування під час занять
<b>Разом</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>99</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	

## 5. Тематика практичних занять з дисципліни «Діловий етикет»

### *Практичне заняття 1.*

**Тема.** Діловий етикет: теоретико-методологічні засади. Основи ділового етикету і протоколу.

### *Практичне заняття 2.*

**Тема.** Основні правила дрес-коду в бізнес-етикеті (чоловіки, жінки, види формального і неформального дрес-кодів): BB business best, BT business



traditional, Semi-formal, Casual, Smart and Business Casual, Black Tie Invited, Black Tie Optional, Creative Black Tie, White Tie.

Норми поведінки ділової людини. Правила поведінки при запізнюванні (форс-мажор).

*Практичне заняття 3.*

**Тема.** Підготовка та проведення ділових зустрічей. Етапи ділового спілкування (представлення, правила рукостискання, вітання, небажані жести).

Візитна карта (презентація особистості, правила вручення візитної карти).

*Практичне заняття 4.*

**Тема.** Етикет та організація ділових прийомів.

Використання національних символів у діловому етикеті.

*Практичне заняття 5.*

**Тема.** Мовний етикет. Вустами бізнесмена говорить капітал (самопрезентація, техніка активного слухання, компліментарні техніки в розмові).

Види та форми ділового спілкування.

*Практичне заняття 6.*

**Тема.** Мистецтво Small Talk як бізнес-навичка.

Дистанційне ділове спілкування. Техніки телефонних контактів (компетентність, тактовність, доброзичливість, вміння правильно вести бесіду, ефективно вміння вирішити проблему, агресивний опонент).

*Практичне заняття 7.*

**Тема.** Спілкування і переписка у соціальних мережах (етикет написання електронного листа, мережі, табу при спілкуванні у соцмережах).

Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

## **6. Комплексне практичне індивідуальне завдання Варіанти КПЗ з дисципліни «Діловий етикет»**

Індивідуальне завдання з дисципліни «Діловий етикет» виконується самостійно кожним студентом. КПЗ полягає у підготовці презентації та подальшого публічного виступу стосовно певної тематики. Тематика (об'єкт

опрацювання) КПЗу обирається кожним студентом індивідуально та узгоджується із викладачем.

Для КПЗ пропонується наступна орієнтовна тематика повідомлень, рефератів, доповідей, есе.

1. Історія виникнення та розвиток етикету
2. Способи переконання людини (12 способів Дейла Карнегі)
3. Прийоми ведення переговорів
4. Етикет у рекламній діяльності
5. Корпоративна бізнес-культура
6. Основні правила дрес-коду в бізнес-етикеті
7. Вербальна й невербальна комунікація
8. Взаєморозуміння та його рівні. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння
9. Конфлікти та шляхи їх розв'язання
10. Етикет дистанційного ділового спілкування
11. Етикет спілкування у соціальних мережах
12. Мистецтво Small Talk як бізнес-навичка
13. Майстерність публічного мовлення
14. Національні відмінності етикету

## **7. Самостійна робота**

При обмеженні навчального аудиторного часу, а також з урахуванням обов'язкової умови інтенсивного характеру вправ для оволодіння іноземною мовою, виникає необхідність навчати студентів самостійно працювати в позааудиторний час. Самостійна та індивідуальна робота студентів – важлива складова ефективної підготовки фахівців будь-якого освітньо-кваліфікаційного рівня та спеціальності. Оскільки інтереси студентів філологічного профілю концентруються навколо їхньої майбутньої професії, то зміст і характер самостійної позааудиторної роботи узгоджується з найбільш глибокими й значущими мотивами їхньої діяльності, пов'язаними з профільною спеціальністю.

Тому самостійна робота з дисципліни «Діловий етикет» здійснюється у двох формах, які вимагають суттєвих витрат часу та зусиль:

- читання для професійних та академічних потреб;
- письмо для професійної діяльності і академічних потреб.

### **Тематика самостійної роботи студентів**

Види робіт
------------

За тематикою курсу:

Основи ділового етикету і протоколу. Основні правила дрес-коду в бізнес-етикеті. Норми поведінки ділової людини. Правила поведінки при запізнюванні.

- реферування й анотування автентичних наукових текстів;
- підбір матеріалів для дослідницького проекту;
- складання тематичного словника.

За тематикою курсу:

Підготовка та проведення ділових зустрічей. Етапи ділового спілкування. Візитна карта.

- відбір і підготовка інформації для проведення мультимедійних презентацій;
- написання нотаток та підготовка візуальних засобів для представлення інформації в мультимедійних презентаціях;
- переклад наукових/професійних текстів на англійську мову.

За тематикою курсу:

Етикет та організація ділових прийомів. Використання національних символів у діловому етикеті. Мовний етикет (техніка активного слухання, компліментарні техніки в розмові)

- підбір матеріалів для дослідницького проекту;
- відбір і підготовка інформації для проведення мультимедійних презентацій;
- написання нотаток та підготовка візуальних засобів для представлення інформації в мультимедійних презентаціях.

За тематикою курсу:

Види та форми ділового спілкування. Мистецтво Small Talk як бізнес-навичка. Дистанційне ділове спілкування. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

- написання нотаток та підготовка візуальних засобів для представлення інформації в мультимедійних презентаціях;
- переклад наукових/професійних текстів на англійську мову;
- написання авторських анотацій/авторських резюме.

## 8. Тренінг з дисципліни «Діловий етикет»

Для проведення тренінгів студентам пропонується наступна *тематика*:

Підготовка та проведення ділових зустрічей. Використання національних символів в діловому етикеті. Дистанційне ділове спілкування. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

*Порядок проведення тренінгів:*

1. Здійснити аналіз релевантної інформації на запропоновану тематику.
2. Взяти участь у груповому обговоренні щодо проведення ділових зустрічей, використання національних символів в діловому етикеті, дистанційного ділового спілкування, національної та регіональної специфіки ділового етикету.

3. Організувати командну роботу для підготовки презентацій на відповідну тематику.
4. Презентувати своє дослідження і підвести підсумки.

## **9. Методи навчання**

Основним методом навчання є комунікативний, який передбачає виконання умовно-комунікативних і комунікативних завдань та вироблення навичок і вмінь усного та писемного мовлення у сферах побутового, культурного та частково професійного спілкування. Цьому сприяє підбір навчальних матеріалів, моделювання на заняттях комунікативних і проблемних ситуацій, виконання рольових та ділових ігор тощо, де студент виступає суб'єктом навчального процесу і партнером в інтерактивній діяльності. Широко використовуються сучасні технічні засоби навчання, у тому числі використання мультимедіапроектора, а також з метою пошуку й отримання інформації побутового, культурологічного характеру використовуються джерела з мережі Інтернет.

## **10. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

У процесі вивчення дисципліни «Діловий етикет» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КПЗ;
- модульна контрольна робота;
- залік.

## **11. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю**

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Діловий етикет» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

*Форма контролю залік, 3 семестр*



<p>Заліковий модуль 1</p> <p>1. Усне опитування під час занять (8 тем по 5 балів =40 балів)</p> <p>2. Письмова робота = 60 балів</p>	<p>Заліковий модуль 2</p> <p>1. Усне опитування під час занять (6 тем по 5 балів =30 балів)</p> <p>2. Письмова робота = 50 балів</p> <p>3. Індивідуальні презентації = 20 балів</p>	<p>Заліковий модуль 3</p> <p>1. Написання та захист КПЗ = 60 балів</p> <p>2. Виконання завдань під час тренінгу = 20 балів</p> <p>3. Виконання самостійної роботи = 20 балів</p>
30%	40%	30%

### Шкала оцінювання

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

### 11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1	Мультимедійне обладнання: SMART Board	1-14
2	Проектор, ноутбук	1-14

3	Прикладне програмне забезпечення загального призначення (засоби Microsoft Office)	1-14
---	-----------------------------------------------------------------------------------	------

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Бралатан В. П., Гуцаленко І. В., Задирко Н. Г. Професійна етика: навч. посіб. Київ Центр учбової літератури. 2019. 251 с.
2. Білогорка Л. Курс лекцій з дисципліни «Діловий етикет» для студентів спеціальності «Бізнес-комунікації та переклад»/ Укл.: Л. Білогорка – Тернопіль: ЗУНУ, 2023.
3. Білогорка Л., Горенко І. Тестові завдання з дисципліни «Діловий етикет» для студентів спеціальності «Бізнес-комунікації та переклад»/ Укл.: Л.Білогорка, І. Горенко – Тернопіль: ЗУНУ, 2023.
4. Білогорка Л., І.Стецько. Глосарій термінів з дисципліни «Діловий етикет» для студентів спеціальності «Бізнес-комунікації та переклад»/ Укл.: Л.Білогорка, І.Стецько – Тернопіль: ЗУНУ, 2023.
5. Гірняк К. М. Діловий етикет у системі управління персоналом. Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій ім. Гжицького. 2013. Т. 15, № 2. С. 57-62.
6. Зубенко Л., Немцов В. Культура ділового спілкування: навч. посіб. Київ : ЕксОб, 2018. 196 с.
7. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування: навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с.
8. Капуш А. В. Комунікативні невдачі у сфері міжкультурного ділового спілкування. Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ : зб. мат. IV-ї Міжнародної наук.-практ. конф. (15 бер. 2018). Київ. 2018. С. 50-54.
9. Красніцька Г. М. Національні особливості ділового етикету в європейських країнах. Збірник наукових праць «Лілея». 2019. вип. 117. С. 260-262.
10. Огреніч М. А. Особливості формування мовленнєвого етикету англomовного ділового спілкування студентів немовних спеціальностей. Наукові записки. Серія: Педагогічні науки, (183), 2019 С. 134-139.
11. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-метод. посіб. Київ: ЄУФІМБ, 2017. 250 с.
12. Прищак М. Д. Лесько О. І. Етика та психологія ділових відносин: навч. посібник. Вінниця: ВНТУ, 2018. 151 с.
13. Радченко С. Г. Етика бізнесу: навч. посіб. Київ: КНТУ, 2019. 395 с.

14. Серебряннікова Н. Бізнес-комунікації: риторика, аргументація. – Одеса: Фенікс, 2018. 109 с.
15. Сухорукова, Т. Г. Роль ділового етикету у підвищенні економічної безпеки підприємства. Сухорукова Т. Г. Вісник економіки транспорту та промисловості. 2017. № 57. С. 38-45.
16. Харун О. А. Рожок Т. В. Етика ділових відносин керівників та підлеглих на вітчизняних підприємствах. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. Дніпро.2019. С. 180-184.
17. Beverly Langford. The Etiquette Edge: Modern Manners for Business Success, Amacom; Second Edition, 2021. 256 p.
18. Cynthia Dickel Dunn. Bowing Incorrectly: Aesthetic Labor and Expert Knowledge in Japanese Business Etiquette Training. Japanese at Work. 2019. pp. 15-36.
19. Diane Gottsman. Modern Etiquette for a Better Life: Master All Social and Business Exchanges, Page Street Pub; Illustrated Edition, 2020. 176 p.
20. Dubravka Paris. Business gift giving etiquette. Zagreb. 2020. URL: [file:///C:/Users/user/Desktop/Business\\_Gift\\_Giving\\_Etiquette.pdf](file:///C:/Users/user/Desktop/Business_Gift_Giving_Etiquette.pdf)
21. Jeffrey L Seglin. The Simple Art of Business Etiquette: How to Rise to the Top by Playing Nice, Tycho Press, 2019. 170 p.
22. Knodel, L. V. Business English: business etiquette and correspondence. Kyiv: ФОП Кандиба Т. П., 2019. 385 p.
23. Lillian Hunt Chaney, Jeanette St. Clair Martin. The Essential Guide to Business Etiquette. London. 2019. p. 204.