

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор ІНІМВ  
ім. Б. Д. Гаврилишина  
Ірина ІВАЩУК



\_\_\_\_\_ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ:

В.о. професора з  
науково-педагогічної роботи  
Виктор ОСТРОВЕРХОВ



\_\_\_\_\_ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор навчально-наукового  
інституту повітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ



\_\_\_\_\_ 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

з дисципліни

**«ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ»**

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність – 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітньо-професійна програма – «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра політології та філософії

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Екз. (сем.)
Денна	3	5	28	28	3	8	83	150	5
Заочна	3	6	8	4	-	-	138	150	6

31.01.2023р.

Тернопіль – ЗУНУ 2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 26.05.2021 р.).

Робочу програму склала к.е.н., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Оксана ОЛИВКО

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри  
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності  
к. е. наук, доцент



Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОПП



Вікторія ДАНИЛЕНКО-КУЛЬЧИЦЬКА

# СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Діловий етикет»

## 1. Опис дисципліни «Діловий етикет»

Дисципліна «Діловий етикет»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	<b>Статус дисципліни</b> Дисципліна циклу нормативних <b>Мова навчання</b> Українська мова
Кількість залікових модулів – 4	спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки: <i>Денна – 3</i> <i>Заочна – 3</i> Семестр: <i>Денна – 5</i> <i>Заочна – 8</i>
Кількість змістових модулів – 2	ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 28</i> <i>Заочна – 8</i> Практичні заняття: <i>Денна – 28</i> <i>Заочна – 4</i>
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота: <i>Денна – 83</i> <i>Тренінг, КПІЗ – 8</i> <i>Заочна – 138</i> Індивідуальна робота: <i>Денна – 4</i>
Тижневих годин – 10 з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

## **2. Мета і завдання дисципліни «Діловий етикет»**

### **2.1. Мета вивчення дисципліни**

Метою дисципліни «Діловий етикет» є формування у студентів системних знань ділового етикету та практичних навичок і вміння грамотного ділового спілкування, володіння нормами ділового етикету для створення позитивного ділового іміджу.

### **2.2. Завдання вивчення дисципліни**

- розкриття головних теоретико-методологічних підходів до аналізу етики, історії виникнення і розвитку етикету; основ ділового етикету і протоколу;
- ознайомлення студентів із теоретичними та практичними засадами ділового етикету та практичними навичками його застосування;
- визначити елементи та розробити структуру системи ділового етикету, що складається з підсистем норм та атрибутів;
- усвідомлення і засвоєння знань про загальні норми ділового етикету, що ґрунтуються на теорії та практиці професійної культури, формування вміння використовувати норми та правила етикету в ділових стосунках.
- ознайомлення студентів із структурою і специфікою спілкування як явищем культури і науково-практичною проблемою; морально-психологічними його особливостями; орієнтувати молодих людей на постійне осмислення того, що у царині спілкування важливу роль відіграють конкретні норми, які потрібно розумно встановлювати і сумлінно дотримуватись основних принципів, проблем ділових відносин;
- обґрунтувати принципові засади оптимізації процесів формування та застосування ділового етикету в управлінні туристичним підприємством;
- ознайомити студентів з особливостями зовнішнього вигляду та поведінки ділової людини;
- формування у студентів комунікативної компетенції, яка заснована на знанні ділового етикету;
- забезпечити усвідомлення і засвоєння знань студентів про загальні норми ділового етикету, що ґрунтуються на теорії та практиці професійної культури;
- формування у студентів вмінь використовувати норми та правила етикету в ділових стосунках;
- засвоєння студентами навичок ділового спілкування, враховуючи специфіку національної свідомості комуніканта;
- забезпечити придбання навичок і вміння правильного проведення ділових бесід, переговорів, телефонних ділових переговорів
- ознайомитись з основними правилами та системою етикетних норм під час спілкування з іноземними колегами.

**2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни «Діловий етикет».**

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

#### **2.4. Передумови для вивчення дисципліни.**

Передумовою вивчення навчальної дисципліни «Діловий етикет» є успішне засвоєння студентами теоретико-категоріальної бази знань з таких навчальних дисциплін як: «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Філософія», «Політологія» та інші.

**2.5. Завдання лекційних занять** полягає у тому, щоб розкрити зміст ключових понять та концептуальних підходів, на яких базується вивчення ділового етикету, познайомити студентів з теоретичними напрямками та школами, які існують в етиці у світовій науці. У цьому зв'язку важливе значення надається розгляду класичних традицій вивчення етикету в світовій історії. Програма курсу має проблемно-теоретичний і практичний характер та покликана дати студенту основні засадничі поняття і положення, що лежать в основі уявлень про культуру поведінки в цілому і цивілізаційних формах спілкування, зокрема, а також показати, яке значення має «мистецтво жити серед людей» у рішенні практичних завдань і реалізації професійних інтересів.

**2.6. Завдання практичних занять** полягає у тому, щоб сформувати у студентів на основі теоретичного матеріалу, поданого на лекціях та в процесі самостійного освоєння програмного матеріалу, глибоке розуміння основних закономірностей та перспектив розвитку ділового етикету в сучасному глобалізованому світі. Виробити навички відстоювання принципів і норм призначення моралі як однієї з найбільш важливих форм нормативної регуляції поведінки людей. Ознайомлення з нормами ділового етикету та його місцем у службовій діяльності з управління організацією, формування навичок створення власного іміджу, опанування норм та техніки управління між особовими відносинами у колективі. В предметному полі ділового етикету на базі раніше отриманих студентами знань та вмінь поєднуються найважливіші питання теорії та практики визначення техніки та прийомів розширення ділових контактів і налагоджування зв'язків з потенційними партнерами із різних сфер бізнесу.

#### **2.7. Програмні результати навчання.**

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

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

#### **Тема 1. Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.**

Діловий етикет: основні поняття Поняття «етикет», «церемоніал», «протокол». Ввічливість, тактовність, почуття міри як основа етикету. Історія розвитку норм етикету. Виникнення етикету і його характер. Трансформація етикету в часі. Лицар, синьйор, джентльмен. Історія застільного етикету. Основні підсистеми і основні правила ділового етикету та їх специфіка.

#### **Тема 2. Основи ділового етикету і протоколу.**

Протокол як форма ієрархічного порядку. Основні принципи ділового протоколу. Протокол у міжнародному спілкуванні. Знайомство, представлення, вітання. Протокольні вимоги, які висувуються до учасників офіційних процесій

і церемоній. Розсадження по автомобілях у відповідності з протоколом. Подарунки. Квітковий етикет. Етикет керівника.

### **Тема 3. Робоче місце та зовнішній вигляд ділової людини.**

Соціально-психологічний феномен іміджу ділової людини. Ділова репутація.

Значення зовнішнього вигляду ділової людини. Повсякденний стиль. Зовнішній вигляд ділового чоловіка. Зовнішній вигляд ділової жінки. Вечірній стиль. Косметика. Макіяж. Парфуми. Постава, хода та манери.

### **Тема 4. Норми поведінки ділової людини.**

Основні вимоги до поведінки ділової людини. Професійна етика. Норми поведінки на офіційних заходах. Правила вручення і прийняття подарунків. Правила етикету за столом: норми та культура поведінки.

### **Тема 5. Підготовка та проведення ділових зустрічей.**

Домовленість про ділову зустріч. Критерії оцінки результатів спілкування. Особливості телефонного спілкування. Основні моменти домовленості. Часові рамки. Кількість учасників зустрічі. Матеріали для обговорення. Підготовка до проведення переговорів. Вимоги до приміщень. Обладнання столів. Встановлення державного прапора. Організація зустрічі делегації. Протокольні вимоги до учасників церемоній. Посадка в автомобілі. Зустріч ділових партнерів. Нанесення візиту ввічливості. Офіційні форми репрезентації. Стандартні етикетні ситуації. Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Звернення до незнайомої людини. Привернення уваги. Знайомство. Прощання. Розміщення учасників зустрічі. Розміщення учасників на переговорах. Розміщення учасників неформальної зустрічі. Офіційна мова. Історичний екскурс. Поради з організації перекладу.

### **Тема 6. Етикет та організація ділових прийомів.**

Загальні положення про прийоми. Історія двірського етикету. Організація підготовки до прийому. Підготовка запрошень. Зустріч гостей. Прийоми з розміщенням. Складання плану розміщення за столом. Пунктуальність.

Поведінка в бенкетному залі. Прийоми без розміщення. Шведський стіл. Фуршет. Коктейль. Келих шампанського або келих вина. Чай. Бар-бекю. Жур-фікс. Бенкети.

### **Тема 7. Використання національних символів у діловому етикеті.**

Поняття «символ», «символіка», «емблема». Значення геральдики в сучасному світі. Історія геральдики України. Національні символи України - прапор, гімн, герб. Правила поводження з державною символікою.

### **Тема 8. Мовний етикет.**

Поняття мовного і мовленнєвого етикету. Значення сучасного мовного етикету. Етикетна поведінка учасників акту спілкування. Особливості звертання. Формули ввічливості. Особливості звертання. Етикетні формули знайомства, представлення, привітання, прощання, прохання, вибачення, запрошення. Вимоги до змісту та форми мовлення. Стиль мовлення. Усне і писемне мовлення. Культура мовлення. Взаємодія вербальних та невербальних засобів спілкування ділової людини. Невербальні засоби спілкування. Розташування людей у просторі під час спілкування. Поза, жести, міміка. Погляд. Почерк. Механізми шрифтового варіювання (колір, розмір шрифту).

### **Тема 9. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.**

Ділова бесіда. Правила підготовки та проведення ділової бесіди. Переговори, їх види, правила проведення. Нарада: її види, правила проведення. Публічний виступ. Спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом. Особливості дистанційного ділового спілкування. Етикет телефонної розмови. Темп, тембр, тон, інтонація під час телефонної розмови. Основні вимоги до написання ділових документів. Ведення документообігу. Культура ділового листування. Основні правила ділового листування. Офіційне, «напівофіційне» і «приватне» листування. Електронне ділове листування. Норми ділової Інтернет-комунікації.

### **Тема 10. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.**

Полікультурність сучасного світу. Особливості ділового етикету різних країн світу. Стереотипи поведінки в різних країнах світу. Національна та регіональна специфіка ділового етикету. Національний менталітет. Національні особливості ділового спілкування. Традиції європейського ділового етикету: Німеччина, Італія, Іспанія, Великобританія, Ірландія, Фінляндія, Швеція, Польща, Угорщина, Росія. Особливості ділового етикету в Азії та Африці: Китай. Японія. Корея, Індія, Туреччина, Ізраїль, Іран, Арабські країни. Діловий етикет в Америці та Австралії: Сполучені Штати Америки, Канада, Перу, Мексика, Австралія. Шляхи вирішення міжкультурних проблем.

**4. Структура залікового кредиту дисципліни «Діловий етикет»  
(денна форма навчання)**

Змістовні модулі та теми	Кількість годин					Контрольні заходи
	Лекції	Практичні заняття	Самостворення роботи	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	
<b>Змістовний модуль 1. Теоретичні та методологічні основи ділового етикету</b>						
Тема 1. Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.	2	2	9			Тести, питання
Тема 2. Основи ділового етикету і протоколу.	2	2	8	1		Тести, питання
Тема 3. Робоче місце та зовнішній вигляд ділової людини.	4	4	9			Творчі завдання
Тема 4. Норми поведінки ділової людини.	2	2	8		2	Творчі завдання
Тема 5. Підготовка та проведення ділових зустрічей.	2	2	8	1		Тести, питання
Тема 6. Етикет та організація ділових прийомів.	4	4	8		2	Тести, питання
Тема 7. Використання національних символів у діловому етикеті.	4	4	9		2	Тести, питання
Тема 8. Мовний етикет.	2	2	8			Тести, питання
Тема 9. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.	4	4	8	1		Творчі завдання
Тема 10. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.	2	2	8		2	Презентації
<b>Разом</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>83</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	



**Структура залікового кредиту дисципліни «Діловий етикет»  
(заочна форма навчання)**

Змістовні модулі та теми	Кількість годин					Контроль заходів
	Лекції	Практич заняття	Самост робота	Індивід робота	Тренінг, КПЗ	
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні та методологічні основи ділового етикету</b>						
Тема 1. Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.	2		14			Творчі завдання
Тема 2. Основи ділового етикету і протоколу.		1	14			Тести, питання
Тема 3. Робоче місце та зовнішній вигляд ділової людини.		1	14			Тести, питання
Тема 4. Норми поведінки ділової людини.	2		14			Творчі завдання
<b>Змістовий модуль 2. Етикетні норми та форми спілкування ділової людини</b>						
Тема 5. Підготовка та проведення ділових зустрічей.	2		13			Тести, питання
Тема 6. Етикет та організація ділових прийомів.		1	14			Тести, питання
Тема 7. Використання національних символів у діловому етикеті.			14			Тести, питання
Тема 8. Мовний етикет.	2		14			Тести
Тема 9. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.		1	14			Творчі завдання
Тема 10. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.			13			Творчі завдання
<b>Разом</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>138</b>			

## **5. Семінарські заняття**

### **Тема 1. Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.**

Мета: Розкрити взаємозв'язок і взаємодію теоретико-методологічних засад етики та етикету. Проаналізувати розвиток системи норм поведінки та норм моралі. З'ясувати суть понять «етикет», «церемоніал», «протокол». Проаналізувати ввічливість, тактовність, почуття міри як основу етикету. Розглянути трансформацію етикету в часі. Розкрити взаємозв'язок і взаємодію основних підсистем і основних правил ділового етикету та їх специфіку.

#### **Питання для обговорення**

1. Діловий етикет: основні поняття. Визначення понять «етика» та «етикет».
2. Поняття «етикет», «церемоніал», «протокол».
3. Ввічливість, тактовність, почуття міри як основа етикету.
4. Історія розвитку норм етикету.
5. Основні підсистеми і основні правила ділового етикету та їх специфіка.

### **Тема 2. Основи ділового етикету і протоколу.**

Мета: Розкрити взаємозв'язок і взаємодію методологічні основ ділового етикету і протоколу. Проаналізувати основні принципи ділового протоколу. Розкрити суть та роль протоколу у міжнародному спілкуванні. Проаналізувати протокольні вимоги, які висуваються до учасників офіційних процесій і церемоній.

#### **Питання для обговорення**

1. Протокол як форма ієрархічного порядку.
2. Основні принципи ділового протоколу.
3. Протокол у міжнародному спілкуванні.
4. Протокольні вимоги, які висуваються до учасників офіційних процесій і церемоній.

### **Тема 3. Робоче місце та зовнішній вигляд ділової людини.**

Мета: Проаналізувати сутність і найважливіші особливості соціально-психологічного феномену іміджу ділової людини. З'ясувати значення та суть поняття «ділова репутація». Проаналізувати значення зовнішнього вигляду ділової людини та її повсякденного стилю. Провести порівняльний аналіз зовнішнього вигляду ділового чоловіка та зовнішнього вигляду ділової жінки. Розкрити особливості вечірнього стилю.

#### **Питання для обговорення**

1. Соціально-психологічний феномен іміджу ділової людини. Ділова репутація.
2. Значення зовнішнього вигляду ділової людини. Повсякденний стиль
3. Зовнішній вигляд ділового чоловіка і жінки.
4. Вечірній стиль.

#### **Тема 4. Норми поведінки ділової людини.**

Мета: Проаналізувати основні вимоги до поведінки ділової людини. Розкрити структурні особливості професійної етики. Проаналізувати норми поведінки на офіційних заходах. Порівняти правила вручення і прийняття подарунків. Охарактеризувати правила етикету за столом: норми та культуру поведінки.

##### **Питання для обговорення**

1. Основні вимоги до поведінки ділової людини.
2. Професійна етика.
3. Норми поведінки на офіційних заходах.
4. Правила вручення і прийняття подарунків.
5. Правила етикету за столом: норми та культура поведінки.

#### **Тема 5. Підготовка та проведення ділових зустрічей.**

Мета: Розглянути особливості та специфіку домовленостей про ділову зустріч. Проаналізувати етапи підготовки до проведення переговорів. З'ясувати особливості організації зустрічі делегації та протокольні вимоги до учасників церемоній. Розглянути стандартні етикетні ситуації та специфіку розміщення учасників зустрічі.

##### **Питання для обговорення**

1. Домовленість про ділову зустріч
2. Підготовка до проведення переговорів
3. Організація зустрічі делегації
4. Стандартні етикетні ситуації
5. Розміщення учасників зустрічі
6. Офіційна мова.

#### **Тема 6. Етикет та організація ділових прийомів.**

Мета: Розглянути особливості загальних положень про прийоми та історію двірського етикету. Проаналізувати етапи підготовки до проведення прийому. З'ясувати особливості складання плану розміщення за столом. Розглянути специфіку прийомів з розміщенням та прийомів без розміщення та провести порівняльний аналіз.

##### **Питання для обговорення**

1. Загальні положення про прийоми.
2. Прийоми з розміщенням.
3. Прийоми без розміщення.

#### **Тема 7. Використання національних символів у діловому етикеті.**

Мета: Розкрити взаємозв'язок і взаємодію методологічних основ понять «символ», «символіка», «емблема». Проаналізувати значення геральдики в сучасному світі. Дослідити історію геральдики України. Розглянути національні символи України - прапор, гімн, герб. Розкрити зміст правил поведінки з державною символікою.

##### **Питання для обговорення**

1. Поняття «символ», «символіка», «емблема».
2. Значення геральдики в сучасному світі. Історія геральдики України.

3. Національні символи України - прапор, гімн, герб.
4. Правила поведіння з державною символікою.

### **Тема 8. Мовний етикет.**

Мета: Проаналізувати поняття мовного і мовленнєвого етикету. Розкрити місце і роль етикетної поведінки учасників акту спілкування. Проаналізувати особливості невербальних засобів спілкування.

#### **Питання для обговорення**

1. Поняття мовного і мовленнєвого етикету .
2. Етикетна поведінка учасників акту спілкування .
3. Невербальні засоби спілкування.

### **Тема 9. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.**

Мета: Розкрити сутність, види та форми ділового спілкування. З'ясувати роль ділової бесіди та правила підготовки та проведення ділової бесіди. Охарактеризувати види нарад та правила їх проведення. Проаналізувати особливості спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом. Проаналізувати особливості дистанційного ділового спілкування. Розглянути етикет телефонної розмови. міжнародних конфліктів. З'ясувати специфіку електронного ділового листування. Проаналізувати норми ділової Інтернет-комунікації.

#### **Питання для обговорення**

1. Види та форми ділового спілкування.
2. Ділова бесіда. Правила підготовки та проведення ділової бесіди.
3. Нарada: її види, правила проведення.
4. Спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом.
5. Особливості дистанційного ділового спілкування.
6. Етикет телефонної розмови.
7. Електронне ділове листування. Норми ділової Інтернет-комунікації.

### **Тема 10. Національна та регіональна специфіка ділового етикету**

Мета: Розкрити зміст та суть полікультурності сучасного світу. Розглянути найважливіші особливості ділового етикету різних країн світу. форми міжнародної співпраці. Порівняти традиції європейського ділового етикету та особливості ділового етикету в Азії та Африці. Розглянути специфіку ділового етикету в Америці та Австралії. Проаналізувати стереотипи поведінки в різних країнах світу та національну та регіональну специфіку ділового етикету. Проаналізувати шляхи вирішення міжкультурних проблем.

#### **Питання для обговорення**

1. Полікультурність сучасного світу.
2. Стереотипи поведінки в різних країнах світу
3. Традиції європейського ділового етикету.
4. Особливості ділового етикету в Азії та Африці.
5. Діловий етикет в Америці та Австралії.
6. Шляхи вирішення міжкультурних проблем.

## **6. Комплексне практичне індивідуальне завдання**

Індивідуальне завдання з дисципліни «Діловий етикет» виконується самостійно кожним студентом на основі засвоєння програмного матеріалу. КППЗ охоплює усі основні теми дисципліни. Метою виконання КППЗ є оволодіння навичками застосування політичних знань у суспільному житті. КППЗ оформляється у відповідності із встановленими вимогами. Виконання КППЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту з «Ділового етикету»

### **Тематика КППЗ (презентація Microsoft PowerPoint)**

1. Історія виникнення та розвиток етикету.
2. Історія розвитку протоколу та етикету.
3. Способи переконання людини (12 способів Дейла Карнегі).
4. Класифікація типів етикету.
5. Протокольні питання прийому делегації ділових партнерів.
6. Національні відмінності етикету.
7. Сутність і зміст ділового протоколу.
8. Види і форми протокольних контактів.
9. Візитні картки і їх роль в діловому спілкуванні.
10. Протокольні вимоги до ділових листів і іншим видам кореспонденції.
11. Протокольна практика офіційних і неофіційних прийомів.
12. Структура і тактика ділових телефонних переговорів.
13. Основні стадії переговорного процесу.
14. Протокольні документи.
15. Техніка і тактика ведення переговорів.
16. Практичні рекомендації Корена і Гудмена з проведення переговорів.
17. Правила поведінки за столом.
18. Правила поведінки в громадських місцях.
19. Етикет службових взаємин.
20. Культура поведінки ділової людини.
21. Складові іміджу ділової людини.
22. Фактори, що впливають на створення іміджу.
23. Самопрезентація як найважливіший елемент культури менеджера.
24. Самопрезентація як найважливіший елемент культури політика.
25. Механізми і помилки формування першого враження.
26. Правильно підібраний імідж як одна з складових успіху в діловому спілкуванні.
27. Етичні принципи і норми в діловому спілкуванні.
28. Ділове спілкування в конфліктних ситуаціях.
29. Методи перемоги в дискусії та суперечці.
30. Мистецтво критики.
31. Мистецтво переконання.
32. Невербальне спілкування.

33. Публічна мова.
34. Культура мовлення.
35. Ораторське мистецтво.
36. Активне слухання.
37. Способи розвитку та вдосконалення навичок правильного слухання.
38. Країнознавчі аспекти ділового протоколу та етикету.
39. Техніка спілкування з представниками інших культур.
40. «Різноманітність в подібному» - одна з таємниць мистецтва ведення міжнародних переговорів.
41. Особливості англійського ділового етикету.
42. Особливості німецького ділового етикету.
43. Складання резюме.
44. Національні відмінності етичних норм.
45. Теорія драматургії Д.Карнегі.
46. Особливості французького ділового етикету.
47. Психологічні бар'єри в спілкуванні.
48. Етапи проведення переговорів.
49. Основи службового етикету.
50. Особливості іспанського ділового етикету.
51. Прийоми ведення переговорів.
52. Особливості італійського ділового етикету.
53. Особливості японського ділового етикету.
54. Стосунки керівника та підлеглого.
55. Особливості американського ділового етикету.
56. Глобальний етичний кодекс.
57. Етикет у рекламній діяльності.
58. Особливості китайського ділового етикету.
59. Особливості австралійського ділового етикету.
60. Прохання, наказ, порада та пропозиція - різниця в етикеті.
61. Етикет телефонного спілкування.
62. Дискусія, суперечка, конфлікт - можливості врегулювання їх.
63. Роль ділової етики в суспільстві.
64. Особливості індійського ділового етикету.
65. Основні типи переговорів.
66. Техніка та прийоми ведення переговорів.
67. Мовленнєвий етикет у сперечанні.

## **Основні принципи розробки електронних презентацій**

Оптимальний обсяг. Інформація подається невеликими логічно завершеними блоками-слайдами (не більше 20).

Доступність. Забезпечувати розуміння кожного слова, речення, поняття.

Науковість. Яскраві малюнки не повинні суперечити реальним фактам.

Врахування особливості сприйняття інформації з екрана. Текстову інформацію варто звести до мінімуму, замінюючи її схемами, рисунками, фрагментами фільмів.

Зацікавленість. Включення (без шкоди науковому змісту) у презентацію смішних, цікавих сюжетів.

Краса та естетичність. Неабияку роль відіграють кольорові сполучення і дотримання стилю в оформленні слайдів, музичний супровід.

Поради тим, хто створює презентації

Дотримуйтеся єдиного стилю оформлення. Уникайте стилів, які будуть відвертати увагу від самої презентації. Допоміжна інформація не повинна переважати над основною (текст, малюнки).

Для фону використовуйте більш холодні тони; для фону і тексту - контрастні кольори. На одному слайді не більше трьох кольорів: для фону, для заголовка, для тексту.

Використовуйте за призначенням (можливості комп'ютерної анімації). Не зловживайте різними ефектами: не повинні відвертати увагу від змісту інформації.

Використовуйте короткі слова і речення. Заголовки повинні привертати увагу аудиторії.

У центрі слайду повинна знаходитися найважливіша інформація. Якщо розміщений малюнок, то текстова інформація знаходиться під ним.

Шрифт для заголовка (розмір) - не менше 24; для тексту - не менше 18. Не слід змішувати різні типи шрифтів. Для виділення інформації (слова) потрібно використовувати жирний шрифт, курсив або підкреслення.

Способи виділення інформації: рамки, заливку, стрілки, штриховку, різні кольори. діаграми, малюнки, схеми, ілюстрації найважливіших фактів.

Не заповнювати слайд великою кількістю інформації. Презентація повинна включати висновки та список використаних джерел.

## **7. Самостійна робота студентів**

1. Діловий етикет: теоретико-методологічні засади
2. Основи ділового етикету і протоколу.
3. Робоче місце та зовнішній вигляд ділової людини.
4. Норми поведінки ділової людини.
5. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
6. Етикет та організація ділових прийомів.
7. Використання національних символів у діловому етикеті.
8. Мовний етикет.
9. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.
10. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

## **8. Організація та проведення тренінгу**

Тренінг (training) - це запланований процес модифікації ( зміни) відношення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання поставлених завдань в одному із видів діяльності або в певній галузі. Основні форми тренінгів які використовуються у викладанні «Ділового етикету»: Гра- імітація «Ділова зустріч», «Діловий прийом», інноваційна гра, ділова гра.

Тематика тренінгів

1. Гра-імітація "Ділова зустріч".
2. Гра-імітація "Діловий прийом".

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

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

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КППЗ;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- інші види індивідуальних та групових завдань
- екзамен.



## 10. 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:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Усне опитування під час заняття (6 тем по 10 балів=60 балів) 2. Письмова робота = 40 балів	1. Усне опитування під час заняття (4 тем по 10балів=40 балів) 2. Письмова робота = 60 балів	1. Написання КПЗ, яке включає вибір теми, складання плану, написання роботи = 60 балів 2. Захист КПЗ = 30 балів 3. Оцінка за тренінг = 10 балів	1. Відповідь на 2 запитання, кожне з яких = 40 балам, а у підсумку = 80 балів 2. Розв'язання 10 тестів по 2 бали = 20 балам

### • Шкала оцінювання:

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

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

№	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійний проектор	1-6
2.	Мультимедійний проектор	7-10

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Бралатан В.П. Професійна етика: навч. посібник / В.П. Бралатан, І.В.Гуцаленко, Н. Г.Задирко. Київ : Центр учбової літератури. 2019. 251 с.
2. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. підручник. Затверджено МОН України. Київ : Центр учбової літератури. 2019. 312 с.
3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2018. 223 с.
4. Етика ділового спілкування. Навч. посібн. для ВНЗ. Львів: Магнолія. 2019. 312с.
5. Корпоративна культура: навчальний посібник. / Підзаг. ред. Г.Л.Хаєта. Київ:Центр учбової літератури. 2019. 403 с.
6. Конспект лекцій "Діловий етикет" /Укладач Л.С. Прокопович. Мукачево: МДУ, 2019. 36 с.
7. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник. Суми: ВДТ "Університетська книга", 2019. 221 с.
8. Культура ділового спілкування: Навч. посібник. / Укл. Л. Зубенко, В. Немцов. Київ : ЕксОб. 2019. 196 с
9. Мацнева Є. А. Етика службового спілкування: Конспект лекцій для студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2019. 82 с.
10. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-методичний посібник. Київ :ЄУФІМБ, 2018.250 с.
11. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин: навч. посібник / М.Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вінниця: ВНТУ, 2019. 151 с.
12. Савельєв В. П. Етика: навч. посібник. Рекомендовано МОН України. Київ : Центр учбової літератури. 2019. 279 с.
13. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Знання, 2018. 262 с.
14. Чмут Т. К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. посібник: 3-є вид., перероб. і доп. Київ : Вікар, 2019. 223 с.
15. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник. Київ: Національна академія управління, 2018. 164 с.
16. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. Київ: Лібра, 2019. 416 с.
17. Етикет електронного листування. Історія та правознавство: науково- методичний журнал. Київ : Основа, 2019. № 33. С. 8.
18. Beverly Langford. The Etiquette Edge: Modern Manners for Business Success, Amacom; Second Edition, 2019. 256 с.
19. Diane Gottsman. Modern Etiquette for a Better Life: Master All Social and Business Exchanges, Page Street Pub; Illustrated Edition, 2019. 176 с.
20. Jeffrey L Seglin. The Simple Art of Business Etiquette : How to Rise to the Top by Playing Nice, Tycho Press, 2019. 170 с.