

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН  
КАФЕДРА МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН**

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Декан факультету

міжнародних економічних відносин

проф. Палінчак М.М.

2025 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ**

<b>Рівень вищої освіти</b>	<b>перший (бакалаврський)</b>
<b>Галузь знань</b>	<b>29 міжнародні відносини</b>
<b>Спеціальність</b>	<b>292 міжнародні економічні відносини</b>
<b>Освітня програма</b>	<b>міжнародні економічні відносини</b>
<b>Статус дисципліни</b>	<b>вибіркова</b>
<b>Мова навчання</b>	<b>українська</b>

Робоча програма навчальної дисципліни «Діловий етикет» для здобувачів вищої освіти галузі знань 29 міжнародні відносини спеціальності 292 міжнародні економічні відносини освітньої програми «Міжнародні економічні відносини».

Розробник: к. філол. н., доцент кафедри міжнародних економічних відносин **Рошко С.М.**

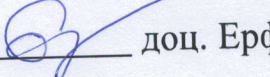
Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри *Міжнародних економічних відносин*

протокол № 6 від «10» вересня 2025 р.

Завідувач кафедри  проф. Приходько В.П.

Схвалено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин

протокол № 4 від «30» вересня 2025 р.

Голова науково-методичної комісії  доц. Ерфан Є.А.

Рошко С.М., 20\_\_ р.

ДВНЗ «Ужгородський національний університет», 20\_\_ р.

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 3	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 90	4	4
Кількість модулів – 1	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – самостійної роботи студента –	-	7
	Лекції:	
	-	8
	Практичні (семінарські):	
	-	4
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	-	78

## 2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Метою вивчення** навчальної дисципліни «**Діловий етикет**» є формування у здобувачів необхідних для майбутньої професійної діяльності теоретичних знань про сутність, структуру, норми, правила ділового етикету, а також формування практичних навичок ділового етикету у спілкуванні та відносинах.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких **компетентностей**:

*Інтегральна компетентність:* Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері міжнародних відносин у цілому та міжнародних економічних, зокрема, а також у процесі навчання, що передбачає застосування новітніх теорій та методів при здійсненні комплексних досліджень світогосподарських зв'язків, характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

*Загальні компетентності:*

**ЗКЗ.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

**ЗК9.** Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності), знання ділового етикету та основ конфліктології.

## 3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «**Діловий етикет**» є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП):

*ОКЗ Ділова українська мова*

## 4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «**Міжнародні економічні відносини**» вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Вільно та ефективно спілкуватися на професійному рівні, включаючи усну та письмову комунікацію державною та іноземними мовами; а також застосовувати знання та навички іноземних мов в перекладацькій діяльності.	ПРН1.
Демонструвати неординарні підходи у розв'язанні практичних завдань, вміння логічно та креативно мислити, проявляти гнучкість у	ПРН2.

прийнятті рішень на основі логічних аргументів та перевірених фактів.	
Систематизувати й упорядковувати отриману інформацію, ідентифікувати проблеми, формулювати висновки і розробляти рекомендації, використовуючи інноваційні підходи та сучасні технології, програмне забезпечення з метою розв'язання практичних завдань з МЕВ.	<b>ПРН3.</b>
Приймати обґрунтовані рішення, працювати самостійно і в команді, брати на себе ініціативу та відповідальність, мотивувати та керувати роботою інших для досягнення поставлених цілей забезпечувати якість виконуваних робіт, аргументувати результативність економічної діяльності.	<b>ПРН4.</b>
Демонструвати знання ділового етикету та основ конфліктології, толерантність до існування інших поглядів, ефективну групову взаємодію, позитивну установку щодо себе й оточуючих; прагнути професійного зростання, проявляти готовність до інноваційних змін, та застосування міждисциплінарного підходу у формуванні знань.	<b>ПРН14.</b>
Усвідомлювати необхідність навчання впродовж життя з метою підтримки професійної компетентності на високому рівні.	<b>ПРН19.</b>

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Діловий етикет»:

<b>Очікувані результати навчання з дисципліни</b>	<b>Шифр ПРН</b>
Вміння застосовувати прийоми вербальних та невербальних комунікацій у професійній діяльності з дотриманням основних норм етикету.	<b>ПРН1.</b>
Вміння використовувати набуті комунікативні навички з метою налагодженню ефективних зв'язків у діловій практиці, із представниками ЗМІ, різними групами громадськості тощо.	<b>ПРН2.</b>
Вміти систематизувати й упорядковувати отриману інформацію, ідентифікувати проблеми, формулювати висновки і розробляти рекомендації, оформляти ділову документацію з метою розв'язання практичних завдань з МЕВ.	<b>ПРН3.</b>
Вміння застосовувати отримані знання в повсякденній та професійній діяльності, зокрема, у процесі комунікації і формуванні власної стратегії спілкування та управління.	<b>ПРН4.</b>
Вміння застосовувати оптимальні засоби ділового етикету та ділового спілкування для ефективного управління; вміння втілювати норми, правила і цінності корпоративної етики в практиці ділового спілкування. Вміння застосовувати етико-аксіологічні знання і норми спілкування та поведінки в різних сферах суспільного життя.	<b>ПРН14.</b>
Усвідомити в процесі вивчення курсу необхідність навчання впродовж життя з метою підтримки професійної компетентності на	<b>ПРН19.</b>

## 5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

### Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є: усне опитування, тестування, презентації, підготовка і захист есе (рефератів), залік.

### Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

**Форми поточного контролю:** усне опитування, тестовий контроль, захист есе (рефератів), презентації по темах навчальної дисципліни

**Форма модульного контролю:** модульна контрольна робота, для студентів заочної форми навчання проведення модульного контролю не передбачено

**Форма підсумкового семестрового контролю:** усне опитування (залік), при дистанційному навчанні – залікове тестування

### Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота										Модульна контрольна робота	Сума
1 модуль (50)											
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	ІндЗ (Кпр.)	50	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

\*Підсумкова оцінка визначається як сума оцінок за практичні заняття, виконання самостійних контрольних робіт, індивідуального завдання та модульної контрольної роботи;

\*\*оцінка за самостійне виконання індивідуального завдання враховується у поточному контролі.

## Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні (семінарські) заняття у формі усного опитування	2	10
Виконання індивідуального завдання з презентацією на практичному занятті	2	10
Тестування	2	5
Модульна контрольна робота.	1	50
<b>Разом</b>		<b>100</b>

У поточному оцінюванні можуть зараховуватися результати *неформальної освіти* (онлайн чи офлайн курсів, проходження яких підтверджується сертифікатом). За підсумками аналізу представлених результатів викладач приймає рішення про зарахування сертифікату як оцінки за конкретною темою.

Онлайн та офлайн-курси на платформі Google Digital Workshop доступні в 64 країнах, в тому числі в Україні українською мовою. Освітні модулі розробляли лідери онлайн-освіти, а саме FutureLearn, The Open University, OpenClassrooms і Goodwill Community Foundation.

За проходження курсів можна отримати сертифікат від Google Digital Workshop, акредитований найбільшим університетом відкритої освіти Великої Британії The Open University та IAB Europe, щоб продемонструвати свої навички та знання потенційним роботодавцям:

1. Онлайн-курс «Мистецтво публічних виступів»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/public-speaking>  
(тема 6).

2. Онлайн-курс «Ділове спілкування»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/businesscommunication> (тема 3).

3. Онлайн-курс «Ефективне налагодження зв'язків»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/effectivenetworking>  
(тема 4).

4. Онлайн-курс «Навчіться впевненіше розповідати про свої сильні сторони»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/self-promotion> (тема 5).

5. Онлайн-курс «Навчіться розуміти клієнтів і їхню поведінку в мережі» <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/customersneeds-behaviours> (тема 10).

6. Онлайн-курс «Просувайте компанію за допомогою онлайн-реклами» <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/promotebusiness-online> (тема 9).

### **Критерії оцінювання модульної контрольної роботи**

На модульну контрольну роботу виноситься 25 тестових завдань, кожне з яких оцінюється 2 бали. Загальна сума за модульну контрольну роботу – 50 балів. Тести стандартизовані (2-4 варіантів відповіді, з яких одна – правильна). Модульна контрольна робота проводиться у системі електронного навчання Moodle.

Зміст варіантів завдань повною мірою відповідає програмним вимогам, які ставляться до підготовки фахівців за напрямом «міжнародні економічні відносини».

### **Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю**

Контроль знань здійснюється за кредитно-модульною системою організації навчального процесу. Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, тобто за рейтинговою накопичувальною системою. Переведення даних 100-бальної шкали у оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS здійснюється відповідно до Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою (Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/5330>.)

### **Загальні критерії оцінювання знань**

Сума балів за всі види діяльності	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS
	Для екзамену, курсової роботи, практики	Для заліку	
90 -100	відмінно	зараховано	A
82-89	добре		B
74-81			C
64-73	задовільно		D
60-63			E
35-59	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання	FX

0-34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F
------	--	---	---

### Критерії оцінювання знань з дисципліни «Діловий етикет»

Підсумковий модульний контроль включає наступний вид контролю: залік. Форма проведення – усно (або тестовий контроль). Максимальна оцінка складає 100 балів. При тестовому контролі заліковий тест складається з 25 стандартизованих тестів по 4 бали. Оцінка виставляється в трьох шкалах: національній; рейтинговій (100-бальній) та ECTS (A,B,C,D,E,FX,F).

**«зараховано»** (90-100 балів, A) заслуговує студент, який: всебічно, систематично і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом; вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях; засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває; вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію; самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

**«зараховано»** (82-89 балів, B) – заслуговує студент, який: повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях; має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування; під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправляє, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

**«зараховано»** (74-81 бал, C) – заслуговує студент, який: в загальному роботу виконав, але відповідає з певною кількістю помилок; вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність; опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;

**«зараховано»** (64-73 бали, D) – заслуговує студент, який: знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії; виконує завдання непогано, але зі значною кількістю помилок; ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою; допускає помилки при виконанні завдань, але під

керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення;

«зараховано» (60-63 бали, E) – заслуговує студент, який: володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер;

«незараховано» (35-59 балів, FX) – виставляється студенту, який: виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань;

«незараховано» (0-34 бали, F) – виставляється студенту заочної форми навчання, який: володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім; допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою; не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

При проведенні залікового тестування заліковий тест оцінюється у 100 балів (25 стандартизованих тестів (2-4 варіанти відповідей, з яких одна правильна) по 4 бали). При тестовому контролі необхідна мінімальна кількість тестових балів – 60 балів.

## **6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **6.1.Зміст навчальної дисципліни**

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

Етика відповідальності як методологічна основа розвитку етики ділових відносин ХХІ століття. Етичні засади сучасного бізнесу. Етичні норми в менеджменті. Інституалізація етичних основ діяльності організацій. Етика та етикет. Сутність та зміст етики ділових відносин.

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

Сутність та особливості ділового етикету, церемоніалу та протоколу. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу. Гендерні засади ділової етики. Особливості працевлаштування. Співбесіда з роботодавцем.

#### **Тема 3. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.**

Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості. Ділове спілкування та його особливості. Способи ділового спілкування. Засоби ділового спілкування. Індивідуальні та групові ділові бесіди. Особливості бесід по телефону. Правила спілкування в електронному просторі. Особливості дистанційного ділового спілкування. Форми колективного обговорення

проблеми. Публічний виступ у діловому спілкуванні.

#### **Тема 4. Взаємопорозуміння та конфлікти у спілкуванні.**

Взаєморозуміння у спілкуванні. Способи і засоби уникнення конфліктних ситуацій. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні. Аналіз та методи подолання конфліктів в організації.

#### **Тема 5. Імідж ділової людини.**

Імідж як умова ділового успіху. Зовнішній вигляд ділової людини. Одяг ділового чоловіка і ділової жінки. Манера і стиль поведінки.

#### **Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей.**

Підготовка та проведення ділових зустрічей. Особливості проведення ділових переговорів. Презентація.

#### **Тема 7. Етикет та організація ділових прийомів.**

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів. Культура організації прийому та поведінки за столом. Запрошення на діловий прийом, відповіді на запрошення. Кувертні картки та їх застосування. Правила розсаджування гостей за столом. Етикет при проведенні ділових прийомів.

#### **Тема 8. Ділова атрибутика. Використання національних символів у діловому етикеті.**

Візитівки. Візитні картки та правила їх використання у діловій та дипломатичній практиці. Сувеніри і подарунки в діловій сфері. Етикет національних символів.

#### **Тема 9. Мовний та мовленнєвий етикет. Ділове листування.**

Поняття мовного і мовленнєвого етикету. Етикетна поведінка учасників акту спілкування. Невербальні засоби спілкування та ефективність їх використання для ділового спілкування.

Загальні вимоги до оформлення ділової кореспонденції. Обов'язкові реквізити листів. Оформлення ділової кореспонденції. Різновиди ділових листів.

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

Полікультурність сучасного світу. Стереотипи поведінки в різних країнах світу. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

Врахування національних, етнополітичних і геополітичних чинників у спілкуванні з представниками країн світу. Особливості національного протоколу і етикету в країнах зарубіжжя. Протокол і етикет ділового спілкування за кордоном, особливості переговорів.

Знання культури, звичаїв і традицій іноземних країн – одна з вимог дипломатичної професії. Стереотипи поведінки. Специфіка невербальних

засобів спілкування. Національні особливості протокольної практики й ділового спілкування.

Релігійні традиції країни. Церковна ієрархія. Релігійні церемонії і правила поведінки під час їх проведення. Церковний (релігійний) протокол і його специфіка.

Особливості спілкування з партнерами з європейських країн. Особливості спілкування з партнерами з країн Північної та Південної Америки. Особливості спілкування з партнерами країн Азії та Близького Сходу, Африки. Особливості державного протоколу різних країн.

## **ТЕМАТИКА ТА ПЛАНИ ЛЕКЦІЙ**

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

- 1.1. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку етики ділових відносин ХХІ століття.
- 1.2. Етичні засади сучасного бізнесу.
- 1.3. Етичні норми в менеджменті.
- 1.4. Інституалізація етичних основ діяльності організацій.
- 1.5. Етика та етикет.
- 1.6. Сутність та зміст етики ділових відносин.

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

- 2.1. Особливості ділового етикету, церемоніалу та протоколу.
- 2.2. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими.
- 2.3. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу.
- 2.4. Гендерні засади ділової етики.
- 2.5. Працевлаштування.

### **Тема 3. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.**

- 3.1. Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості.
- 3.2. Ділове спілкування та його особливості.
- 3.3. Способи ділового спілкування.
- 3.4. Засоби ділового спілкування.
- 3.5. Індивідуальні ділові бесіди.
- 3.6. Особливості бесід по телефону.
- 3.7. Правила спілкування в електронному просторі.
- 3.8. Форми колективного обговорення проблеми.
- 3.9. Публічний виступ у діловому спілкуванні.

### **Тема 4. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.**

- 4.1. Взаєморозуміння у спілкуванні.
- 4.2. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні.

4.3. Аналіз та методи подолання конфліктів в організації.

**Тема 5. Імідж ділової людини.**

5.1. Імідж як умова ділового успіху.

5.2. Зовнішній вигляд ділової людини.

**Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей.**

6.1. Підготовка та проведення ділових зустрічей.

6.2. Особливості проведення ділових переговорів.

6.3. Презентація.

**Тема 7. Етикет та організація ділових прийомів.**

7.1. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.

7.2. Види прийомів.

7.3. Культура організації прийому та поведінки за столом.

**Тема 8. Ділова атрибутика. Використання національних символів у діловому етикеті.**

8.1. Візитівки.

8.2. Сувеніри і подарунки в діловій сфері.

8.3. Етикет національних символів.

**Тема 9. Мовний та мовленнєвий етикет. Ділове листування.**

9.1. Поняття мовного і мовленнєвого етикету.

9.2. Етикетна поведінка учасників акту спілкування .

9.3. Невербальні засоби спілкування.

9.4. Загальні вимоги до оформлення ділової кореспонденції.

9.5. Обов'язкові реквізити листів. Оформлення ділової кореспонденції.

9.6. Різновиди ділових листів.

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

10.1. Полікультурність сучасного світу.

10.2. Стереотипи поведінки в різних країнах світу

10.3. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

## 6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Заочна форма					
	усього	лекції	практ.	Лаб.	Інд.	Самос
Тема 1. Діловий етикет: теоретико-методологічні засади етики ділових відносин	9	2				7
Тема 2. Основи ділового етикету і протоколу.	8	1				7
Тема 3. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.	8	1				7
Тема 4. Взаємопорозуміння та конфлікти у спілкуванні.	9	2				7
Тема 5. Імідж ділової людини.	9	2				7
Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей.	9		2			7
Тема 7. Етикет та організація ділових прийомів.	9		2			7
Тема 8. Ділова атрибутика. Використання національних символів у діловому етикеті.	7					7
Тема 9. Мовний та мовленнєвий етикет. Ділове листування.	7					7
Тема 10. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.	7					7
Модульна контрольна робота. Підсумкове залікове заняття.	8					8
<b>Разом за модуль</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>4</b>			<b>78</b>
<b>Разом за семестр</b>	<b>90</b>	<b>8</b>	<b>4</b>			<b>78</b>

## 6.3. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять

Метою проведення практичних занять є засвоєння студентами програмного матеріалу, закріплення теоретичних знань, набуття практичних навичок оформлення документів ділового листування. Практичні заняття проводяться в академічних групах шляхом усного опитування, тестування, підготовки презентацій та есе (рефератів).

№	Назва теми	Кількість годин Заочне
1	Тема 1. Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.	-
2	Тема 2. Основи ділового етикету і протоколу.	-
3	Тема 3. Види та форми ділового спілкування. Дистанційне ділове спілкування.	-
4	Тема 4. Взаємопорозуміння та конфлікти у спілкуванні.	-
5	Тема 5. Імідж ділової людини.	-
6	Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей.	2
7	Тема 7. Етикет та організація ділових прийомів.	2
8	Тема 8. Ділова атрибутика. Використання національних символів у діловому етикеті.	-
9	Тема 9. Мовний та мовленнєвий етикет. Ділове листування.	-
10	Тема 10. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.	-
	<b>Всього</b>	<b>4</b>
<b>Семінарських, лабораторних та індивідуальних занять програмою дисципліни не передбачено</b>		

#### **6.4. Самостійна робота**

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння матеріалом дисципліни, придбання необхідних умінь і навичок у час, вільний від обов'язкових занять. Під час такої роботи використовується навчальна спеціальна література, а також тексти лекцій. Специфічною формою навчальної самостійної роботи є підготовка презентацій та написання есе (рефератів).

Основні види самостійної роботи студента:

1. Робота з науковими та літературними джерелами.
2. Вивчення додаткової літератури
3. Вирішення і письмове оформлення самостійних завдань
4. Підготовка до практичних занять
5. Підготовка доповідей та презентацій за темами, запропонованими для самодіагностики.
6. Підготовка до підсумкового контролю.

№	Тема	Кількість годин
		заочна форма
1	Сутність та зміст понять «етика» та «етикет». Етичні правила і норми ділових відносин.	7
2	Правила і норми спілкування на роботі, в колективі, з партнерами по бізнесу.	7
3	Способи, засоби та норми ділового, дистанційного спілкування.	7
4	Способи досягнення взаємопорозуміння у спілкуванні, основні методи подолання конфліктів.	7
5	Складові іміджу ділової людини.	7
6	Особливості організації і проведення ділових зустрічей та переговорів. Технічне оснащення приміщень для переговорів. Робота перекладача. Кулуарна робота у переговорному процесі.	7
7	Етикет на дипломатичних прийомах (прийняттях). Правила поведінки за столом. Етикет привітання і представлення.	7
8	Особливості організації особистих ділових візитів та бесід. Етикет дарування та прийняття подарунків. Етикет візитних карток.	7
9	Усталені правила і норми мовного і мовленнєвого етикету. Особливості і норми ділового листування.	7
10	Національні особливості ділового протоколу та етикету в зарубіжних країнах.	7
11	Підготовка есе, реферату по обраній темі з індивідуальних завдань	4
12	Підготовка навчальної презентації по обраній темі з індивідуальних завдань	4
	<i>Всього</i>	<b>78</b>

### 6.5. Індивідуальні завдання

З метою поглибленого вивчення теоретичного і практичного матеріалу студент пише есе (реферат) або готує презентацію з обраної для індивідуальної підготовки теми. Підготовка реферату – один з етапів вивчення курсу «Діловий етикет». Його метою є розширення і поглиблення теоретичних знань та практичних навичок аналітичної роботи з певної теми на основі самостійного узагальнення зібраного матеріалу.

Реферат є результатом самостійного дослідження з обраної теми.

При написанні реферату студент має показати вміння користуватися нормативними документами, літературними джерелами, узагальнювати підібрані матеріали, формулювати обґрунтовані висновки і пропозиції.

Підготовка реферату включає такі етапи: вибір теми; визначення завдань дослідження та складання плану реферату; підбір літературних джерел та фактичного матеріалу; написання та оформлення реферату.

Тема реферату обирається з переліку тем самостійно або за допомогою наукового керівника.

Виконання рефератів як одна із форм самостійної роботи включає такі етапи:

1. Вибір теми реферату:
  - підбір та вивчення загальної та спеціальної літератури по темі;
  - складання плану реферату;
  - написання тексту реферату та оформлення списку використаної літератури.
2. При написанні реферату студент зобов'язаний максимально використати наявні джерела по темі, зокрема, монографічну літературу, наукові публікації та навчальні підручники. При їх використанні в тексті повинні бути зроблені посилання на ці джерела у відповідності з чинними вимогами та стандартами.
3. На початку реферату повинен бути план з 2-3-х питань, що підпорядковані розкриттю теми.
4. У кінці реферату необхідно подати список використаної літератури по темі.
5. Тема реферату вважається розкритою при логічному та послідовному висвітленні питань плану.
6. Обсяг реферату – 7-10 сторінок машинопису.

### **Тематика есе (наукових рефератів)**

1. Організація та проведення ділових прийомів.
2. Етикет дарування та прийняття подарунків.
3. Етикет дистанційного спілкування.
4. Протокольні аспекти ведення ділових переговорів.\
5. Ділове спілкування: його природа і функції, види і форми.
6. Етичні норми і принципи – засоби регулювання ділових стосунків.
7. Ділове спілкування – наука і мистецтво.
8. Особливості національної культури і ділове спілкування.
9. Культура спілкування і формування особи ділової людини.
10. Прояв професійної гідності у діловому спілкуванні.
11. Ділове спілкування як прояв багатогранності, майстерності, творчості і удосконалення техніки.
12. Секрети ділового спілкування.
13. Закони успіху у діловому спілкуванні.

14. Правила хорошого тону.
15. Сучасні погляди на місце етики у діловому спілкуванні.
16. Поняття професійної етики.
17. Етика ділового спілкування традиційного суспільства.
18. Особливості етики ділового спілкування в західноєвропейській традиції.
19. Виникнення і розвиток ділового етикету в Україні.
20. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
21. Що треба знати про іноземних партнерів.
22. Національні особливості ділового спілкування.
23. Ділове спілкування як обмін інформацією.
24. Комунікативний вплив і засоби передачі інформації.
25. Зворотний зв'язок в діловому спілкуванні.
26. Що таке мовний етикет?
27. Основні механізми взаєморозуміння у діловому спілкуванні.
28. Проблема точності між особистісного сприйняття і розуміння.
29. Роль емоцій у спілкуванні.
30. Засоби притягнення уваги співрозмовника.
31. Стереотипи у пізнанні людини людиною у діловому спілкуванні.
32. Конфлікт і стрес у діловому спілкуванні.
33. Роль керівника у становленні групи та ділове спілкування.
34. Особливості спілкування з жінками і чоловіками.
35. Ділові відносини і норми етики.
36. Етика відносин між жінкою і чоловіком на службі.
37. Етика ділового партнерства.
38. Тактика ділових взаємовідносин.
39. Як читати людей по їх зовнішньому вигляду?
40. Невербальні особливості ділового спілкування.
41. Інтерпретація і семантизація жестів і спілкуванні.
42. Міжнаціональні особливості невербального спілкування.
43. Мистецтво управляти бесідою.
44. Самооцінка і її роль у діловому спілкуванні.
45. Мій стиль у спілкуванні.
46. Оцінка ділових партнерів.
47. Одяг ділової людини.
48. Імідж як шлях до успіху.
49. Візитна картка у діловому спілкуванні.
50. Ділові подарунки і сувеніри
51. Одяг для ділового успіху.
52. Правила і умовності ділового етикету.
53. Особливості підготовки та проведення ділової зустрічі.
54. Ділова атрибутика і одяг.
55. Стратегія і тактика успішних переговорів.
56. Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.

57. Моральний кодекс переговорів: розумна тактика і здоровий глузд.
58. Переговори – мистецтво досягти цілі.
59. Телефонний етикет.
60. Телефонні переговори "за" і "проти".
61. Практичні засоби переконання.
62. Аналіз ситуацій, що виникають у сучасному діловому спілкуванні керівників, менеджерів, ділових людей.
63. Особливості сучасного ділового спілкування.
64. Джерела формування комунікативної компетентності людини.
65. Основні техніки ділового спілкування.
66. Етична культура спілкування.
67. Типові помилки, які ми допускаємо, устанавлюючи контакт зі співбесідником.
68. Особливості спілкування ділової жінки та чоловіка

## **7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА**

Технічні засоби: проектор.

Обладнання: ноутбуки, смартфони, проектор для демонстрації презентацій.

Програмне забезпечення: при дистанційному навчанні для проведення лекційних і практичних занять використовуємо платформи Google Meet і Google Classroom, для проведення модульних контрольних робіт і заліку – систему електронного навчання УжНУ- платформу Moodle

## **8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

### **Основна література**

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / За заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
2. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни: навч. посіб. Електронне мережеве навч. видання. Укл.: О.І. Боковець. К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 62 с.
3. Дученко М. М., Шевчук О. А. Бізнес-етика: конспект лекцій: навч. посіб. для студентів. Київ: КПІ ім. І. Сікорського, 2020. 56 с.

4. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування: навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь: ПДТУ, 2019. 206 с.
5. Кубрак О. Етика ділового та повсякденного спілкування. К.: Університетська книга, 2023. 222 с.
6. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: ЦУЛ, 2021. 224 с.
7. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст]: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
8. Прокопович Л.С. Діловий етикет: Конспект лекцій. Мукачево: МДУ, 2019. 36 с.
9. Снітинський, В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О.О. Брух; МОН України. Львів: Магнолія, 2016. 287 с.

#### **Допоміжна література**

1. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник. Вінниця: Нова Книга, 2002. 266 с.
2. Етика ділових відносин: навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
3. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник / Укл. О. Й. Лесько (заг. ред.), М. Д. Прищак, Г. Г. Рузакова, О. Б. Залюбівська. Вінниця, 2009. 187 с.
4. Красніцька Г. М. Національні особливості ділового етикету в європейських країнах. Збірник наукових праць «Глілея». 2017. вип. 117. С. 260–262.
5. Культура спілкування та етикет керівника: навч. посіб. / В. Г. Рибалка та ін. Харків: Федорко, 2012. 291 с.
6. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-метод. посіб. Київ :ЄУФІМБ, 2017. 250 с.
7. Паркер П. Мистецтво збиратися разом. Як організувати змістовну та результативну зустріч. Київ: Vivat, 2020. 288 с.

8. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: Навчально-методичний посібник / Л.В.Польова. Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.
9. Радченко С. Г. Етика бізнесу: навч. посіб. Київ : КНТУ, 2014. 395 с.
- 10.Серебряннікова Н. Бізнес-комунікації: риторика, аргументація. Одеса: Фенікс, 2018. 109 с.

### Електронні ресурси

1. Абетка сучасного етикету. URL:<https://www.pinbank.ua/abetka-suchasnogo-etiketu> (дата звертання: 26.09.2023).
2. Діловий етикет– основні функції, принципи, правила і норми ділового етикету. Publish Україна офіц. сайт. URL:<https://publish.com.ua/biznes/dilovij-etiket-osnovnifunksiji-printsipi-pravila-i-normi-dilovogo-etiketu.html> (дата звертання: 26.09.2023).
3. Діловий етикет: принципи спілкування з партнерами. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuvannya-zpartnerami> (дата звертання: 26.09.2023).
4. Діловий етикет: принципи спілкування з партнерами. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuvannya-zpartnerami> (дата звертання: 16.03.2023).
5. Діловий протокол та організація ділових прийомів. URL: [https://pidru4niki.com/12060218/menedzhment/diloviy\\_protokol\\_organizatsiya\\_dilovih\\_priyomiv](https://pidru4niki.com/12060218/menedzhment/diloviy_protokol_organizatsiya_dilovih_priyomiv) (дата звертання: 26.09.2023).
6. Етикет ділового спілкування. URL: <https://sites.google.com/site/kulturapovedinki/home/etiket-dilovogo-spilkuvanna> (дата звертання: 26.09.2023).
7. Етикет як сукупність правил поведінки людини.// Етика ділового спілкування курс лекцій. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, Б. Осечинська. Київ, 1999. URL: <https://subject.com.ua/psychology/ethics/30.html> (дата звертання: 26.09.2023).

8. Етикет. Правила та норми. URL:  
<https://www.youtube.com/watch?v=uRZ6rHRHx0Y>(дата звертання: 26.09.2023).
9. Лавриненко В. Н. Ділова етика та етикет. 2018. URL:  
[https://stud.com.ua/111646/etika\\_ta\\_estetika/dilova\\_etika\\_ta\\_etiket](https://stud.com.ua/111646/etika_ta_estetika/dilova_etika_ta_etiket) (дата звертання: 26.09.2023).
10. Корпоративна культура та етикет: навч. посіб. / уклад. А. М. Зленко. Переяслав-Хмельницький, 2019. С. 127–142. Режим доступу:  
<http://ephsheir.phdpu.edu.ua:8081/xmlui/handle/8989898989/4283> (дата звернення: 04.01.2023).
11. Основні поняття етикету. URL:<https://ru.osvita.ua/vnz/reports/culture/10762>  
(дата звертання: 26.09.2023).
12. Правила поведінки у театрі, кінотеатрі та на концерті. URL:  
<https://ru.osvita.ua/vnz/reports/culture/10276> (дата звертання: 26.09.2023).
13. Столовий етикет. Сервіровка столу.  
URL:<https://vseosvita.ua/library/stolovij-etiketservirovka-stolu-284209.html>(дата звертання: 26.09.2023)
14. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб.  
URL:  
<https://textbook.com.ua/etika-ta-estetika/1473446674> (дата звертання: 26.09.2023)

**Результати перегляду  
робочої програми навчальної дисципліни**

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_/ 20\_\_н.р.  
без змін; зі змінами (Додаток  
\_\_\_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол №\_\_від «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_/ 20\_\_н.р.  
без змін; зі змінами (Додаток  
\_\_\_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол №\_\_від «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_/ 20\_\_н.р.  
без змін; зі змінами (Додаток  
\_\_\_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол №\_\_від «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_/ 20\_\_н.р.  
без змін; зі змінами (Додаток

\_\_\_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол №\_\_від «\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

(підпис) (Прізвище ініціали)