

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет історії, політології та національної безпеки
Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства та
інформаційно-аналітичної діяльності

СИЛАБУС

нормативної навчальної дисципліни

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

підготовки першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

освітньо-професійної програми «Документаційне забезпечення
управління та інформаційно-аналітична діяльність»

Луцьк – 2020

Силабус навчальної дисципліни «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ» підготовки першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 02 «Культура і мистецтво», спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», за освітньо-професійною програмою «Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність».

Розробник: Трофімук-Кирилова Т.М., доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності, к.і.н., доцент.

Силабус навчальної дисципліни затверджений на засіданні кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності

протокол № 3 від 30 вересня 2020 р.

Завідувач кафедри:  (Гаврилюк С. В.).

I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	02 «Культура і мистецтво» 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти (на базі МС)	Нормативна
Кількість годин / кредитів 150/5		Рік навчання <u>1</u>
		Семестр <u>2</u> -ий
		Лекції <u>38</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>44</u> год.
		Самостійна робота <u>58</u> год.
ІНДЗ: €		Консультації <u>10</u> год.
	Форма контролю: екзамен	
Мова навчання – українська		План 2020 р.

II. Інформація про викладача

ППП: **Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна**

Науковий ступінь: кандидат історичних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності

Контактна інформація: тел. (Viber) 0500749949; e-mail: Trofimuk.Tetyana@eenu.edu.ua; FB: <https://www.facebook.com/tanja.trofimuk/>.

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

Консультації проводяться згідно затвердженого графіку та під час аудиторних занять згідно розкладу. Для погодження часу консультацій поза графіком студенту необхідно написати на електронну пошту/ FB месенджер / Viber викладачу. Окрім очних, за попередньою домовленістю із викладачем, консультації можуть проводитися online із використанням таких інструментів як Zoom, FB, Viber.

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Курс «Етика ділового спілкування» належить до переліку нормативних навчальних дисциплін підготовки бакалавра за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» освітньо-професійною програмою «Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність» і вивчається на 1 курсі у II семестрі.

Дисципліна спрямована на вивчення студентами принципів і норм професійних ділових відносин, ділового спілкування, ділової етики та етикету і передбачає отримання знань про: історію становлення етики та етикету ділового спілкування; вербальні і невербальні засоби спілкування; мовленнєвий і службовий етикет; форми колективного обговорення ділових проблем; етикетні норми писемного, мережевого та спілкування із використанням допоміжних засобів; ділову атрибутику; імідж ділової людини; організацію та участь у ділових прийомах; дипломатичний протокол і особливості міжнародного спілкування; етикетні норми ділового спілкування з іноземними партнерами.

2. **Пререквізити:** Дисципліна базується на знаннях, отриманих під час вивчення такої попередньої дисципліни, як «Теорія та практика референтської та офісної діяльності».

3. **Мета і завдання навчальної дисципліни.** **Метою** є формування у студентів теоретичних знань про норми ділової етики, етикету і культури у сфері ділових комунікацій, а також комунікативних компетентностей та етичного мислення в діловій сфері.

Основним завданням вивчення дисципліни є: опанування студентами теоретичних знань з етики ділового спілкування та етикету, набуття ними практичних навичок ділового спілкування, освоєння його прийомів, методів та етикетних норм.

4. **Результати навчання (компетентності).** Вивчення дисципліни дозволить студенту набути наступні компетентності: *загальні компетентності* (ЗК) – ЗК 3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності. ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 9. Здатність працювати в команді. ЗК 10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); *фахові компетентності* (ФК) – ФК 6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації. ФК 14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.

Програмні результати навчання (РН): РН14 Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою. РН15 Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва. РН17 Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді.

У результаті вивчення даної навчальної дисципліни студент має

Знати: теоретичні основи дисципліни та її понятійно-термінологічний апарат; сутність моралі і моральні основи поведінки у діловому спілкуванні; історію становлення етики та етикету ділового спілкування; основні види, форми, стилі ділового спілкування; особливості застосування вербальних і невербальних засобів спілкування; правила поведінки у діловій, суспільній та особистісній сферах; сутність і правила професійної етики ділових відносин; норми й особливості ділового спілкування, прийнятні у сучасному діловому світі; індивідуальні і колективні форми обговорення ділових проблем; основні вимоги, що висуваються до усного і писемного ділового мовлення, ділового

листування та мережевого етикету; основи створення атмосфери співробітництва під час ділового спілкування у колективі; етикетні норми ділового спілкування по телефону; особливості вибору, оформлення і вручення ділових подарунків; правила використання візитних карток у діловому світі; правила організації, проведення та участі у ділових прийомах; національний та світовий досвід ділового спілкування; етикетні вимоги до ділового спілкування із іноземними партнерами.

Вміти: орієнтуватися у теоретичних основах дисципліни та її понятійно-термінологічний апараті; розрізняти види, форми, стилі ділового спілкування; застосовувати у практичній діяльності вербальні і невербальні засоби спілкування; брати участь у колективному обговоренні ділових проблем; на практиці застосовувати ефективні методи і прийоми спілкування під час контактів з діловими партнерами, а також у суспільній та особистісній сферах; дотримуватися атмосфери співробітництва під час ділового спілкування; ефективно будувати взаємовідносини у колективі, дотримуючись норм і правил етики та етикету; здійснювати ефективні міжособистісні комунікації; проводити аналіз процесів ділового життя, конкретних ділових ситуацій, у тому числі конфліктних; організовувати, проводити і брати участь в індивідуальній бесіді, діловій телефонній розмові, ділових зустрічах та прийомах; дотримуватися на практиці правил усного і писемного ділового мовлення, спілкування в електронному просторі, вибору, оформлення, вручення і отримання ділових подарунків, організації, проведення та участі у ділових прийомах, столового і квіткового етикетів.

Оволодіє навичками: риторики; ефективного слухання; формулювання і ставлення запитань; використання різних засобів комунікації (вербальних і невербальних); правильного оцінювання себе і партнера по діловому спілкуванню; індивідуального діалогового спілкування та спілкування з колективом (аудиторією); вирішення конфліктних ситуацій у процесі ділового спілкування; застосування норм етики та етикету у спілкуванні і практичній діяльності.

5. Структура навчальної дисципліни.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Пр. (Лабор.)	Сам. роб.	Конс.	Вид заняття/*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Основи етики ділових відносин та ділового етикету						
Тема 1. Вступ до курсу. Етика та етикет: сутність і зміст дефініцій, історія	6	4		2		Вступна лекція/ Дискусія/-
Тема 2. Ділове спілкування і діловий етикет: сутність, зміст, типологія і етичні норми	10	6		2	1	Тематична лекція з елементами візуалізації/Дискусія/ -
Тема 3. Вербальні засоби спілкування і мовленнєвий етикет	8	2	2	4	1	Лекція-тренінг/Розв'язування задач / кейсів, робота в малих групах/Семінар з використанням елементів ділової гри/Усне опитування, тестування/4
Тема 4. Публічні виступи як форма обговорення ділових проблем та ораторське мистецтво	10		4	4	1	Семінар з використанням ігрових ситуацій/Усне опитування, тестування/2
Тема 5. Стандартні вербальні етикетні ситуації	4		2	2		Семінар, що передбачає усні відповіді студентів з подальшим їх обговоренням/Усне опитування, тестування/2
Тема 6. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування	16	6	4	6	1	Тематична лекція, кіно (відео)лекція, лекція-тренінг/Семінар з використанням ігрових ситуацій/Усне опитування, тестування/4
Разом за модулем 1	54	18	12	20	4	12
Змістовий модуль 2. Етикетні норми ділового спілкування в колективі, з вітчизняними та зарубіжними партнерами						
Тема 7. Форми обговорення ділових проблем	8		4	2	1	Семінар-ділова гра/Усне опитування, тестування /2
Тема 8. Бар'єри у спілкуванні. Культура етикету як засіб розв'язання суперечки, конфлікту і ведення дебатів	6	2		4		Тематична лекція/Дебати/-
Тема 9. Культура писемного ділового мовлення	10		4	4	1	Семінар, що передбачає усні відповіді студентів з подальшим їх обговоренням/Усне опитування, тестування/2

Тема 10. Етикет мережевого спілкування ділового	8		4	4	1	Семінар, що передбачає усні відповіді студентів з подальшим їх обговоренням/ Усне опитування, індивідуальна робота студента/2
Тема 11. Ділове спілкування із використанням допоміжних засобів	4		2	2		Семінар з використанням елементів ділової гри/Усне опитування, тестування, робота в малих групах/2
Тема 12. Службовий етикет: стосунки з колегами, підлеглими, керівниками та поведінка на робочому місці	12	2	4	4	1	Кіно (відео)лекція/Семінар з використанням елементів ділової гри/Усне опитування/2
Тема 13. Ділова атрибутика	4		2	2		Семінар, що передбачає усні відповіді студентів з подальшим їх обговоренням/Усне опитування, тестування/2
Тема 14. Імідж ділової людини та організації	6	2	2	2	1	Тематична лекція з елементами візуалізації/Семінар з підготовкою і заслуховуванням доповідей/ рефератів/ презентацій за тематикою семінару/Усне опитування, індивідуальна робота, тестування/2
Тема 15. Діловий одяг	10	2	4	4		Тематична лекція з елементами візуалізації/Семінар з підготовкою і заслуховуванням доповідей/ рефератів/ презентацій за тематикою семінару/Усне опитування, індивідуальна робота, тестування/4
Тема 16. Столовий етикет. Організація та участь у ділових прийомах	8	4	2	2		Тематична лекція з елементами візуалізації/Семінар, що передбачає усні відповіді студентів з подальшим їх обговоренням/Усне опитування, тестування/2
Тема 17. Етикетні норми поведінки в умовах пандемії	6	4		2		Тематична лекція з елементами візуалізації
Тема 18. Діловий етикет та дипломатичний протокол	6	4		2		Тематична лекція з елементами візуалізації/ індивідуальне завдання/-
Тема 19. Особливості міжнародного ділового спілкування	8		4	4	1	Семінар, що передбачає усні відповіді студентів з подальшим їх

						обговоренням/Усне опитування, індивідуальна робота/2
Разом за модулем 2	96	20	32	38	6	22
Види підсумкових робіт						Бали
ІНДЗ						Мультимедійна презентація (виконання і захист)/6
Модульні контрольні роботи						2*30 балів=60
Всього годин / балів	150	38	44	58	10	100

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ НА ІНДЗ:

1. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Австралії.
2. Етикетні норми ділового спілкування з представниками арабських країн.
3. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Великої Британії.
4. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Ізраїлю.
5. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Індії.
6. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Іспанії.
7. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Італія
8. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Канади.
9. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Китаю.
10. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Німеччини.
11. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Південно-Африканської Республіки.
12. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Південної Кореї
13. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Польщі.
14. Етикетні норми ділового спілкування з представниками США.
15. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Туреччини.
16. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Угорщини.
17. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Фінляндії.
18. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Франції
19. Етикетні норми ділового спілкування з представниками Японії.
20. Етикетні норми у діловому світі України.

6. Завдання для самостійного опрацювання.

№	Завдання	Номер теми
1.	Підготовка до аудиторних занять	1-19
2.	Підготовка до модульних контрольних робіт	1-19
3.	Опрацювання питання «Історія та основні етапи розвитку етики та етикету в Україні»	1
4.	Проведення порівняльного аналізу наукових підходів до дефініцій «етика» і «етикет»; «спілкування» і «комунікація»	1-2
5.	Опрацювання матеріалів про історію українського мовленнєвого етикету	3

6.	За запропонованою викладачем темою підготувати відповідно до методичних вимог коротку промову і виголосити її на парі	4
7.	Підготувати порівняльну таблицю етикетних формул звертання / привітання / прощання у діловому (професійному) і щоденному спілкуванні	5
8.	Опрацювання матеріалів і засвоєння значення основних видів невербальних засобів ділового спілкування	6
9.	Переглянути, надані викладачем, відеоматеріали і укласти абетку невербальних засобів ділового спілкування, що використовують відомі світові політики, діячі мистецтва і культури, представники ділової сфери різних країн світу	6
10.	Проаналізувати та порівняти невербальні засоби спілкування у різних країнах світу, оформивши порівняльну таблицю	6
11.	Сформувати правила успішного ведення ділової бесіди	7
12.	Аналіз конфліктних управлінських (виробничих) ситуацій, наданих викладачем, і пошук шляхів їх вирішення та обґрунтування стилів поведінки відповідно до обставин	8
13.	Відповідно до отриманого завдання, укладання і оформлення згідно вимог одного із видів ділового листа та надсилання його на перевірку викладачу	9–10
14.	Підготовка короткого есе на тему: «Правила мобільного етикету: типові помилки та шляхи їх подолання»	11
15.	Опрацювання питання «Правила щоденного етикету»	12
16.	Розробити відповідно до вимог власну візитну картку для встановлення контактів із студентами інших закладів вищої освіти	13
17.	Підготовка мультимедійної презентації/доповіді із рекомендаціями по створенню гардеробу та формуванню іміджу ділової людини/особистісного іміджу відповідно до вимог/статі/пори року/різних управлінських ситуацій	14–15
18.	Підбір та аналіз ілюстративного матеріалу до запитання «Столовий етикет: види, призначення та характеристика приборів»	16
19.	Підбір та аналіз ілюстративного матеріалу до запитання «Етикетні норми проведення ділових зустрічей, переговорів та інших корпоративних заходів в умовах пандемії»	17
20.	Проаналізувати і укласти перелік етикетних норм поведінки глав держав, глав парламентів, глав урядів, міністрів закордонних справ, дипломатів, іноземних делегацій, що вміщені у «Положенні про Державний Протокол та Церемоніал України» від 22 серпня 2002 р.	18–19

IV. Політика оцінювання

Основними формами і методами організації навчання під час вивчення дисципліни «Етика ділового спілкування» є словесні (лекція, пояснення, бесіда, розповідь, дискусія), наочні (ілюстрація, демонстрація фото-(відео) матеріалів), практичні (практична робота, вправи) методи і прийоми навчання; активні методи навчання (аналіз конкретних ситуацій, ділові ігри, тренінги); самостійна (розв'язання програмних завдань) та індивідуальна робота студентів.

Форми оцінювання – поточний, модульний, підсумковий контроль, усний контроль (усне опитування), тестовий контроль, перевірка індивідуальних завдань та завдань самостійної роботи, метод самоконтролю, іспит.

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів Волинського національного університету імені Лесі Українки» від 11 вересня 2020

р.
(<https://ed.eenu.edu.ua/upload/docs/1008/6c6ab8440487ca5013f35d3eb8340f42.pdf>)

та з врахуванням політики щодо академічної доброчесності.

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються наступним чином: поточний контроль передбачає максимальне отримання 34 балів (робота під час аудиторних занять відповідно до розкладу (усне опитування, тестування, розв'язування проблемних ситуацій і завдань, виконання завдань самостійної роботи до тем, участь у лекціях-тренінгах, дискусіях, ділових іграх, дебатах, роботі у малих групах тощо).

До поточного контролю включено ІНДЗ, яке виконується у формі мультимедійної презентації з її наступним захистом по етикетних нормах ділового спілкування із представниками однієї із країн світу (тематика може уточнюватися і змінюватися). Максимум – 6 балів.

Підсумковий модульний контроль здійснюється у письмовій формі за тематикою лекційних і семінарських занять (тестування, виконання творчих завдань і розв'язування проблемних ситуацій із ділової сфери тощо). Максимум – 60 балів.

Високо оцінюється прагнення студентів: регулярно відвідувати заняття, систематично засвоювати навчальний матеріал та виконувати завдання самостійної роботи, активно працювати на семінарах та лекціях-тренінгах, брати участь в обговоренні проблемних і дискусійних питань, працювати над індивідуальними завданнями, відпрацьовувати пропущені пари. За усі ці види робіт нараховуються бали.

Викладач на початку вивчення курсу ознайомлює студентів із політикою оцінювання, визначає терміни здачі усіх видів запланованих робіт. Студенти мають дотримуватися усіх визначених строків та інформувати викладача у випадках неможливості відвідувати заняття та вчасно здавати виконані завдання. Викладач фіксує неявку студента на семінарське заняття, що вважається академічною заборгованістю. Її студент має відпрацювати в межах затвердженого графіка консультацій або у інший узгоджений з викладачем час, здавши ті завдання, які виносилися на практичне заняття, на якому студент був відсутній. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне

стажування) і за умови погодження деканом факультету навчання може відбуватись за індивідуальним графіком, в тому числі і в online формі. Виконані завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перенесення дедлайну здачі робіт можливо за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний) та за умови надання студентом документів, що їх підтверджують.

Студенти мають дотримуватися академічної доброчесності: самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); при виконанні завдань самостійної роботи та індивідуально-дослідного завдання робити посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації; дотримуватися норм законодавства про авторське право і суміжні права. Викладач перевіряє індивідуально-дослідні завдання, презентації та реферати на наявність плагіату. Недопустимо користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час занять та проведення модульного контролю, якщо це не пов'язано із навчальним процесом.

У межах курсу можливе визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, що здійснюється на добровільній основі та передбачає підтвердження того, що здобувач досяг результатів навчання, передбачених ОПП, за якою він навчається. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають курсу «Етика ділового спілкування», його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню тощо, які передбачені силабусом навчальної дисципліни і мають відповідне підтвердження. Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, можливе в семестрі, що передує семестру початку вивчення дисципліни, або першого місяця від початку семестру.

V. Підсумковий контроль

У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг, студент може отримати бали, здавши тему з якої відсутні бали, або перездати тему із низькою кількістю балів (усно або письмово, розв'язавши тестові завдання, проблемні і виробничі ситуації). У разі неотримання 75 балів за результатами вивчення курсу студент складає іспит в усній формі (максимальний бал за іспит – 60 балів, до якого додається сума набраних балів за поточний контроль). Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу.

Перелік обов'язкових запитань до іспиту:

1. Бесіда як форма ділового спілкування: функції, види, етапи.
2. Види ділових прийомів.
3. Види невербальних засобів спілкування.
4. Вимоги до виступу. Структура, техніка виголошення публічного виступу.
5. Візит до офісу: поведінка господаря та гостя.
6. Візитні картки: історія виникнення, загальний вигляд та типи оформлення.
7. Діалогічне красномовство: культура ведення діалогу.
8. Ділова доповідь.
9. Ділова зустріч: особливості підготовки і проведення.
10. Ділова нарада (засідання): особливості підготовки, проведення та участі учасників.
11. Ділове спілкування як особливий вид спілкування: зміст, мета, особливості, структура, форми, особливості, види потреб.
12. Діловий етикет та дипломатичний протокол.
13. Діловий стиль одягу для чоловіків.
14. Ділові жести: найпоширеніші види і їх трактування.
15. Ділові переговори як різновид спілкування: поняття, класифікація, стратегія, динаміка, організацій і проведення.
16. Етапи підготовки й проведення публічного виступу.
17. Етикет електронної пошти.
18. Етикет індивідуального робочого місця.
19. Етикет отримання ділових подарунків.
20. Етикет телефонного спілкування: поведінка, коли телефонуєте Ви.
21. Етикет телефонного спілкування: поведінка, коли телефонують Вам.
22. Етикет учасника засідання.
23. Етикет: зміст дефініції та історія розвитку.
24. Етикетні вимоги до обміну візитними картками.
25. Етикетні норми поведінки в офісі.
26. Жанри публічного виступу.
27. Зміст і тон ділового повідомлення.
28. Зовнішній вигляд та етикетні вимоги до оратора.
29. Імідж як умова ділового успіху.
30. Квітковий етикет.
31. Культура спілкування у форумах, чатах та соціальних мережах.
32. Міжособистісні конфлікти та конфлікти в організації
33. Мова та стиль ділового документа.
34. Національні манери вітання. Вітальні формули.
35. Нетикет: сутність та основні правила.
36. Неформальна бесіда: вміння слухати та говорити.
37. Оратор і аудиторія: особливості взаємодії.
38. Організація ділових прийомів.
39. Основні правила паперового ділового листування.
40. Особливості вибору ділових подарунків
41. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування.

42. Особливості міжнародного ділового спілкування.
43. Особливості невербального спілкування в різних країнах.
44. Особливості поведінки у конфліктній ситуації.
45. Особливості спілкування під час ділової дискусії.
46. Офісний дрес-код для жінок.
47. Оформлення і вручення ділових подарунків
48. Побудова публічного виступу.
49. Поведінка на співбесіді.
50. Поняття, ознаки та особливості вербальної комунікації.
51. Правила вітання.
52. Правила етикету ділової телефонної розмови.
53. Правила спілкування в електронному просторі.
54. Предмет етики, її структура та проблематика.
55. Призначення, особливості формулювання і написання негативних ділових повідомлень.
56. Принципи ефективного публічного виступу.
57. Публічні жести: найпоширеніші види і їх трактування.
58. Роль запитання в спілкуванні. Уміння задавати запитання.
59. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.
60. Спілкування з партнерами, тактичні прийоми, методи, тактика, принципи ведення ділових переговорів.
61. Стилi ділового спілкування.
62. Столовий етикет.
63. Супроводжуючі знаки вітання.
64. Сутність і зміст етики ділового спілкування.
65. Сутність, особливості й типи моралі.
66. Техніка підготовки до публічного виступу.
67. Труднощі та бар'єри ділового спілкування.
68. Уміння говорити. Специфіка культури говоріння.
69. Уміння слухати, як одна із основ спілкування: види та техніка.
70. Участь у ділових прийомах.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна література

1. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. К.: АртЕк, 2002. 208 с.
2. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2002. 223 с.
3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посіб. К.: Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
4. Герасимчук А. А., Тимошенко О. І. Етика й етикет сучасного бізнесу – запорука економічної безпеки підприємств: навч. посіб. К., 2007. 285 с.
5. Етика ділового спілкування / За ред. Т.Б. Гриценко. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
6. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навчальний посібник. Маріуполь : ДВНЗ «ПДТУ», 2019. 206 с.
7. Кайдалова Л. Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування. Х.: НФаУ, 2011. 132 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. з етикету для студентів. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
9. Культура віртуального спілкування: методичні поради: методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.
10. Левченко О. П., Плотницька І. М. та ін. Ораторське мистецтво: навч.-метод. посіб. 2-ге вид., стер. К.: НАДУ, 2011. 128 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. ін. Етика ділових відносин: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Олійник О. Б. Ділове спілкування: навчальний посібник. Красноармійськ: КПДонНТУ, 2009. 291 с.
13. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
14. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.
15. Пиз А., Пиз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. К. : КМ-Букс, 2017. 416 с.
16. Плетнева О.Л. Усне ділове спілкування: навч. посібник. Х.: Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. 51 с.
17. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. К.: Знання, 2006. 291 с.
18. Рибалка С. В. Мова міміки, поглядів, жестів. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2006. 224 с.
19. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./ Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
20. Середа Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ: навчальний посібник. К.: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.
21. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. Київ: Знання, 2006. 391 с.
22. Філоненко М. М. Психологія спілкування. К.: ЦУЛ, 2008. 224 с.
23. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навч. посібн. К.: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.
24. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник. К.: Знання, 2005. 442 с.
25. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб.: 3-тє вид., переробл. і доп. К.: Вікар, 2003. 233 с.

Додаткова література

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
2. Баранова Т. Стукати чи не стукати у двері керівника, перш ніж увійти. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 2. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/709574>

3. Блощинська В. А. Практикум з етики: навч. посіб. Ів.-Франківськ: ІМЕ, 2003. 256 с.
4. Бошан С. К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. К., 2003. 203 с.
5. Васильченко В. М. Грамотність і культура українського мовлення: практикум. К., 2003. 53 с.
6. Герасіна Л. М. Конфліктологія: підручник. Харків: Право, 2002. 256 с.
7. Данилкіна Ю. Як вибрати подарунок, що порадує жінку-колегу. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2020. № 3. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/796300>
8. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета: учеб. пос. К.: Кондор, 2004. 234 с.
9. Денисенко О. Візитівка: від тексту до обміну. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 4. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/724743>
10. Донська Ю. Телефонні та відеонаради: як організувати за етикетом. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2020. № 8. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/829485>
11. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основы психології та міжособистісне спілкування. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
12. Звертання у службових листах. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 1. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/698260>
13. Кіндзерський С. А., Нижник Н. Р., Олуйко В. М., Пашко Л. А. Ділове спілкування у сфері державного управління. Хмельницький: Вид-во ХУУП, 2005. 195 с.
14. Коротіна Л. Антикоровірусний етикет: 5 способів безпечних привітань у діловому світі. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2020. № 4. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/804309>
15. Коротіна Л. Як вести нараду чи переговори, щоб вас слухали відкривши рота. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 12. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/775833>
16. Коротіна Л. Як не відповідати на претензії клієнтів: 7 фраз-табу мережевого етикету. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2020. № 5. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/813346>
17. Лукашевич М.П., Осичанська І.Б., Чайка Г.Л., Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: МАУП, 1999. 208 с.
18. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: навч. посібн. К.: Каравела, 2010. 352 с.
19. Пасинок В. Г. Основы культуры мовлення: навчальний посібник. К. : Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 280 с.
20. Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. Ділова етика: навч. посіб. Харків: НТУ «ХП», 2006. 364 с.
21. Соснова А. Як писати електронні листи, щоб не одержувати відмов. *Кадровик-01*. № 1. Січень 2019. URL: <https://ekadrovik.mcfrr.ua/698271>
22. Трофімук-Кирилова Т. М., Холодцько М. В. Дефініція «ділове спілкування» у працях сучасних дослідників // *Наука і молодь в ХХІ сторіччі*: матеріали ІІІ Міжнародній молодіжній науково-практичній інтернет-конференції, м. Полтава, 1 грудня 2017 р. Полтава, 2017. С. 23–26.
23. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. К.: Академвидав, 2004. 280 с.
24. Шевчук С. В. Українська мова за професійним спрямуванням. К.: Освіта, 2012. 312 с.
25. Шинова О. Що таке капсула ділового гардеробу? *Кадровик-01*. 1 жовтня 2019. URL: <https://www.kadrovik01.com.ua/article/4477--shcho-take-kapsula-dlovogo-garderobu>

Інтернет-ресурси

1. Архів журналу «Довідник секретаря та офіс-менеджера». URL: <https://esecretar.mcfrr.ua>