



Силабус курсу

Діловий етикет

Ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 03 Гуманітарні науки
спеціальність – 035 Філологія
спеціалізація 035.041 Германські мови та літератури
(переклад включно), перша - англійська

Освітньо-професійна програма - «Бізнес-комунікації
та переклад»

Рік навчання: II, Семестр: III

Кількість кредитів: 5

Мова викладання: англійська

Керівник курсу

ППП

викладач Білогорка Ліліана Володимирівна

Контактна інформація liliana.bilohorka@gmail.com, 0982137195

Опис дисципліни

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

Структура курсу

№ з/п	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Діловий етикет: теоретико-методологічні засади.	Виявляти взаємозв'язок і взаємодію теоретико-методологічних засад етики та етикету; обґрунтувати розвиток системи норм поведінки та норм моралі; розглянути трансформацію етикету в часі та взаємозв'язок і взаємодію основних підсистем і основних правил ділового етикету та їх специфіку.	Навчальна дискусія, пояснювально-ілюстративний метод, метод мозкового штурму
2.	Основи ділового етикету і протоколу.	Пояснювати взаємозв'язок і взаємодію методологічні основ ділового етикету і протоколу; аналізувати основні принципи ділового протоколу, суть та роль протоколу у міжнародному спілкуванні, протокольні вимоги, які висуваються до учасників офіційних процесій і церемоній.	Навчальна дискусія, пояснювально-ілюстративний метод, метод мозкового штурму, мастермайд

3.	Основні правила дрес-коду в бізнес-етикеті (чоловіки, жінки, формального неформального дрес-кодів) BB business best BT business traditional Semi-formal A5 after 5 Casual, Smart and Business Casual Black Tie Invited Black Tie Optional Creative Black Tie White Tie	Здійснювати аналіз сутності і найважливіших особливостей соціально-психологічного феномену іміджу ділової людини; аналізувати значення зовнішнього вигляду ділової людини та її повсякденного стилю.	Ділові ігри, творчі завдання, робота в малих групах, метод конкретної ситуації, мастермайнд
4.	Норми поведінки ділової людини. Правила поведінки при записуванні (форс-мажор)	Пояснювати структурні особливості професійної етики; аналізувати норми поведінки на офіційних заходах та правила вручення і прийняття подарунків.	Навчальна дискусія, пояснювально-ілюстративний метод, метод мозкового штурму, метод конкретної ситуації
5.	Підготовка та проведення ділових зустрічей. Етапи ділового спілкування (представлення, правила рукостискання, вітання, небажані жести)	Знати особливості та специфіку домовленостей про ділову зустріч, етапи підготовки до проведення переговорів; обґрунтувати особливості організації зустрічі делегації та протокольні вимоги до учасників церемоній.	Пояснювально-ілюстративний метод, метод конкретної ситуації, робота в малих групах, ділові ігри
6.	Візитна карта (презентація особистості, правила вручення візитної карти)	Оволодіти ефективними прийомами самопрезентації.	Пояснювально-ілюстративний метод, метод конкретної ситуації, робота в малих групах, ділові ігри
7.	Етикет та організація ділових прийомів.	Проводити аналіз особливостей загальних положень про прийоми та історію ділового етикету, етапів підготовки до проведення прийому та особливостей специфіки прийомів з розміщенням та прийомів без розміщення.	Навчальна дискусія, метод конкретної ситуації, робота в малих групах, ділові ігри
8.	Використання національних символів у діловому етикеті.	Виявляти взаємозв'язок і взаємодію методологічних основ понять «символ», «символіка», «емблема»; аналізувати значення геральдики в сучасному світі та дослідити історію геральдики України.	Навчальна дискусія, пояснювально-ілюстративний метод, метод мозкового штурму, творчі

			завдання
9.	Мовний етикет. Вустами бізнесмена говорить капітал (самопрезентація, техніка активного слухання, компліментарні техніки в розмові)	Аналізувати поняття мовного і мовленнєвого етикету, розкрити місце і роль етикетної поведінки учасників акту спілкування. та особливостей невербальних засобів спілкування.	Пояснювально-ілюстративний метод, робота в малих групах, метод конкретної ситуації, ділові ігри
10.	Види та форми ділового спілкування.	Виявляти зв'язки між сутністю, видами та формами ділового спілкування; з'ясувати роль ділової бесіди, правила підготовки та проведення ділової бесіди, нарад.	Пояснювально-ілюстративний метод, метод мозкового штурму, мастермайнд, ділові ігри
11.	Мистецтво Small Talk як бізнес-навичка	Оволодіти навичками ведення Small Talk. Розуміти важливість загальної ерудиції при веденні Small Talk. Вміти визначати теми табу при веденні Small Talk	Пояснювально-ілюстративний метод, робота в малих групах, мастермайнд, ділові ігри
12.	Дистанційне ділове спілкування. Техніки телефонних контактів (компетентність, тактовність, доброзичливість, вміння правильно вести бесіду, ефективно вміти вирішити проблему, агресивний опонент)	Оволодіти техніками дистанційного ділового спілкування, зокрема технікою телефонних контактів. Оволодіти навичками ефективного спілкування в бізнес середовищі. Вміти застосовувати психологічні прийоми та тактики під час дистанційного спілкування з бізнес-партнерами.	Навчальна дискусія, метод мозкового штурму, робота в малих групах, ігри мастермайнд, ділові ігри
13.	Спілкування і переписка у соціальних мережах (етикет написання електронного листа, мережі, табу при спілкуванні у соцмережах)	Оволодіти навичками ефективного ділового спілкування у соціальних мережах. Вміти ефективно вести ділову кореспонденцію.	Пояснювально-ілюстративний метод, робота в малих групах, метод конкретної ситуації, ділові ігри

14.	Національна та регіональна специфіка ділового етикету.	Пояснювати зміст та суть полікультурності сучасного світу, найважливіші особливості ділового етикету різних країн світу, форми міжнародної співпраці та порівняти традиції європейського ділового етикету; особливості ділового етикету в Азії, Африці, Америці, Австралії та інших країнах.	Навчальна дискусія, пояснювально-ілюстративний метод, метод мозкового штурму, презентації, творчі завдання
-----	--	--	--

Літературні джерела

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

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

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим, бали нараховуються за відповіді на практичних заняттях. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

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
30%	40%	30%
1. Усне опитування під час заняття (8 тем по 5 балів = 40 балів) 2. Письмова робота = 60 балів	1. Усне опитування під час заняття (6 тем по 5 балів = 30 балів) 2. Письмова робота = 50 балів 3. Індивідуальні презентації = 20 балів	1. Написання та захист КПІЗ = 60 балів. 2. Виконання завдань під час тренінгу = 20 балів. 3. Виконання самостійної роботи = 20 балів

Шкала оцінювання студентів:

ACTS	Бали	Зміст
A	90-100	Відмінно
B	85-89	Добре
C	75-84	Добре
D	65-74	Задовільно
E	60-64	Достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом