

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки  
Факультет історії, політології та національної безпеки  
Кафедра документознавства і музейної справи

**ТРОФІМУК-КИРИЛОВА ТЕТЯНА МИХАЙЛІВНА**

**ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

*програма і методичні рекомендації*

*для підготовки до тем з вибіркової навчальної дисципліни для студентів  
спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»*

Луцьк  
Вежа-Друк  
2018

УДК 005.745:177(072+073)

Т 76

Рекомендовано до друку науково-методичною радою  
Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки  
(Протокол № 2 від 17 жовтня 2018 р.)

**Рецензенти:**

*Дем'янюк О. Й.*, доктор історичних наук, професор кафедри документознавства та інформаційної діяльності, проректор з науково-педагогічної роботи та моніторингу якості освіти Волинського інституту післядипломної педагогічної освіти;

*Шульська Н. М.*, доцент, канд. філол. наук, доцент кафедри соціальних комунікацій Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки.

**Трофімук-Кирилова Т. М.**

Т 76 Етика ділового спілкування: програма і методичні рекомендації для підготовки до тем з вибіркової навчальної дисципліни для студентів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» / Тетяна Михайлівна Трофімук-Кирилова. Луцьк : Вежа-Друк, 2018. – 24 с.

Програма і методичні рекомендації для підготовки до лекційних і практичних занять, самостійної роботи та виконання індивідуального завдання з дисципліни «Етика ділового спілкування» покликані допомогти студентам оволодіти теоретичними знаннями та практичними навичками з професійних ділових відносин, ділового спілкування, ділової етики та етикету.

У виданні вміщено опис, компетенції, інформаційний обсяг навчальної дисципліни, методичні рекомендації для підготовки до тем, завдання для індивідуальної роботи, список рекомендованої літератури. Розробку складено відповідно до планів підготовки бакалаврів 3 курсу денної і заочної форм навчання спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».

УДК 005.745:177(072+073)

© Трофімук-Кирилова Т. М., 2018

© Східноєвропейський національний університету імені Лесі Українки, 2018

## ЗМІСТ

1. ВСТУП.....	4
2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
3. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ КУРСУ .....	7
4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	12
5. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ.....	14
6. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ.....	15
7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА .....	17

## 1. ВСТУП

Дисципліна «Етика ділового спілкування» належить до переліку вибіркових навчальних дисциплін підготовки бакалавра за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», освітньою програмою «Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність» і спрямована на вивчення студентами принципів і норм професійних ділових відносин, ділового спілкування, ділової етики та етикету.

**Мета навчальної дисципліни:** 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; набуття ними практичних навичок ділового спілкування, освоєння його прийомів і методів.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів:**

**Змістовий модуль 1. Основи етики ділових відносин та ділового етикету.**

**Змістовий модуль 2. Етикетні норми ділового спілкування в колективі, з вітчизняними та зарубіжними партнерами.**

До кінця навчання студенти будуть **компетентними** у таких питаннях:

- теоретичних основах дисципліни та її понятійно-термінологічному апараті;
- сутності моралі і моральних основах поведінки у діловому спілкуванні;
- історії становлення етики та етикету ділового спілкування;
- основних видах, формах, стилях ділового спілкування;
- особливостях застосування вербальних і невербальних засобів спілкування;
- правилах поведінки у діловій, суспільній та особистісній сферах;
- сутності і правилах професійної етики ділових відносин;
- нормах й особливостях ділового спілкування, прийнятих у сучасному діловому світі;
- індивідуальних і колективних формах обговорення ділових проблем;
- основних вимогах, що висуваються до усного і писемного ділового мовлення, ділового листування та мережевого етикету;
- основах створення атмосфери співробітництва під час ділового спілкування у колективі;
- етикетних нормах ділового спілкування по телефону;
- особливостях вибору, оформлення і вручення ділових подарунків;
- правилах користування візитними картками у діловому світі;
- основних правилах формування позитивного іміджу;
- організації, проведенні та участі у ділових прийомах;
- національному та світовому досвіді ділового спілкування;
- особливостях ділового спілкування із іноземними партнерами;
- зможуть здійснювати ефективні міжособистісні комунікації і проводити аналіз процесів ділового життя і конфліктних ситуацій;

– оволодіють 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 ділового спілкування у практичній діяльності.

## 2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	Галузь знань <b>02 «Культура і мистецтво»</b>	<b>Вибіркова</b>
Кількість годин/кредитів 150/5	Спеціальність <b>029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»</b>	Рік навчання <u>3</u>
		Семестр <u>5-ий</u>
		Лекції <u>26</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>36</u> год. Лабораторні _____ год. Індивідуальні _____ год.
ІНДЗ: <u>€</u>	Освітня програма <b>«Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність»</b>	Самостійна робота <u>78</u> год.
	Освітній ступінь <b>бакалавр</b>	Консультації <u>10</u> год. <b>Форма контролю: залік</b>

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Заочна форма навчання	Галузь знань <b>02 «Культура і мистецтво»</b>	<b>Вибіркова</b>
Кількість годин/кредитів 150/5	Спеціальність <b>029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»</b>	Рік навчання <u>3</u>
		Семестр <u>6-ий</u>
		Лекції <u>12</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>20</u> год. Лабораторні _____ год. Індивідуальні _____ год.
ІНДЗ: <u>€</u>	Освітня програма <b>«Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність».</b>	Самостійна робота <u>100</u> год.
	Освітній ступінь <b>бакалавр</b>	Консультації <u>18</u> год. <b>Форма контролю: залік</b>

### **3. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ КУРСУ**

#### **Змістовий модуль 1. Основи етики ділових відносин та ділового етикету**

**Тема 1. Вступ до курсу. Етика та етикет: сутність і зміст дефініцій, історія.**

Зміст основних понять. Основні завдання і мета курсу «Етика ділового спілкування», її місце серед інших навчальних дисциплін.

Предмет етики, її структура та проблематика. Сутність, особливості й структура моралі. Типи моралі. Етикет: історія та сутність поняття.

**Тема 2. Ділове спілкування і діловий етикет: сутність, зміст, типологія і етичні норми.**

Поняття «спілкування». Види і функції спілкування. Моделі (типи) спілкування.

Ділове спілкування як особливий вид спілкування. Зміст і мета ділового спілкування. Основні види ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Стили ділового спілкування. Особливості ділового спілкування. Види потреб у діловому спілкуванні.

Поняття «етика ділового спілкування». Сутність і зміст етики ділового спілкування. Сутність професійної етики. Ділова етика у сфері бізнесу. Етичні кодекси.

Поняття ділового етикету. Світський та діловий етикет. Діловий етикет – невід’ємна складова корпоративної культури. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.

**Тема 3. Вербальні засоби спілкування.**

Поняття, ознаки та особливості вербальної комунікації. Види та форми мови. Уміння говорити. Специфіка культури говоріння. Техніка мовлення. Роль запитання в спілкуванні. Уміння задавати запитання. Уміння слухати як одна із основ спілкування: види та техніка. Як навчитися правильно слухати. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.

**Тема 4. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування.**

Поняття невербальної комунікації. Знакові системи невербальної комунікації. Невербальні засоби комунікації та їх місце у структурі ділового спілкування. Характеристика засобів невербального спілкування. Види засобів невербальної комунікації.

Специфіка оптико-кінетичної системи: експресивно-виразні рухи (поза, жести, міміка, пантоміма, хода) і візуальний контакт (направленість, довжина, частота погляду).

Проксеміка як засіб невербального спілкування. Відстань між мовцями. Дистанція при спілкуванні. Територіальні зони при діловому спілкуванні:

інтимна, особиста, соціальна та громадська зони. Вплив орієнтацій. Просторове розміщення співбесідників.

Особливості паралінгвістичної (темп, тон, тембр, інтонація, манера мовлення, діапазон, висота гучності, спосіб артикуляції) та екстралінгвістичної знакової системи (пауза, зітхання, сміх, плач, кашель, логічні наголоси).

Такесика як засіб невербального спілкування (рукостискання, поцілунок, похлопування).

Невербальні засоби та етикет ділового спілкування. Ділові жести. Публічні жести. Жести й ділова взаємодія. Асоціальні й агресивні жести. Поведінка на співбесіді. Відзеркалення.

Невербальні засоби спілкування – важливі складові професійного іміджу ділової людини: види, «розшифровування», правила використання та міжнаціональні відмінності. Принцип координативної взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації.

### **Тема 5. Мовленнєвий етикет.**

Мовленнєвий етикет: поняття, ознаки та вимоги. Риторичні закони і правила. Етикетна поведінка у мовленні. Рекомендації для адресанта. Рекомендації для адресата. Діалогічне красномовство: культура ведення діалогу. Дискусійний характер спілкування з аудиторією.

### **Тема 6. Публічні виступи як форма обговорення ділових проблем.**

Закони та правила публічного мовлення. Принципи ефективного публічного виступу. Побудова публічного виступу. Основні вимоги до виступу. Техніка публічного виступу. Оратор і аудиторія. Зовнішній вигляд та особистість оратора. Діловий етикет оратора. Особливості виступу по радіо та на телебаченні.

## **Змістовий модуль 2. Етикетні норми ділового спілкування в колективі, з вітчизняними та зарубіжними партнерами**

### **Тема 7. Стандартні вербальні етикетні ситуації.**

Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Звернення до незнайомої людини. Привернення уваги. Знайомство. Знайомство без посередника та через посередника. Офіційні та протокольні норми представлення. Вибачення. Прохання. Наказ. Порада. Пропозиція. Згода. Відмова. Привітання. Побажання. Подяка. Співчуття. Схвалення. Комплімент. Зауваження. Докір. Висловлення сумніву. Прощання. Прощання з діловим партнером. Правила ввічливості в громадських місцях.

### **Тема 8. Ділова бесіда як індивідуальна форма ділового спілкування.**

Бесіда як форма спілкування з метою обміну інформацією, думками, почуттями тощо. Функції та види бесід. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди.



Характеристика індивідуальної бесіди як діалогічної форми. Особливості різних етапів індивідуальної бесіди (підготовка до бесіди, встановлення контакту, передавання інформації, аргументування, спростування доказів співбесідника, прийняття рішення, вихід із контакту). Прийоми ведення бесіди. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Вербальні та невербальні засоби у встановленні контакту під час бесіди. Орієнтування в ситуації та людях як важливий етап бесіди. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника. Бесіда та діловий етикет. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.

### **Тема 9. Форми колективного обговорення ділових проблем.**

Ділові переговори як різновид спілкування: стратегія, динаміка, підготовка. Планування та ведення переговорів. Спілкування з партнером та тактичні прийоми ведення ділових переговорів. Ділова зустріч. Ділова нарада (засідання): особливості проведення та участі учасників. Ділові засідання. Необхідні кроки для проведення успішного засідання: поведінка головуючого. Етикет учасника засідання. Особливості спілкування під час зборів. Особливості спілкування під час ділової дискусії. Ділова доповідь.

### **Тема 10. Культура етикету як засіб розв'язання суперечки і конфлікту.**

Способи впливу на людей під час спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування. Загальна характеристика суперечки. Суперечки у діловому спілкуванні. Особливості критики під час суперечки. Способи доведення і техніка переконання партнера під час суперечки.

Конфлікт: поняття, структура та класифікація. Міжособистісні конфлікти та конфлікти в організації. Причини конфліктів. Методи та стратегії управління конфліктною ситуацією. Особливості поведінки у конфліктній ситуації. Етикетний кодекс поведінки при конфлікті. Розв'язання та вихід із конфліктів. Взаєморозуміння та його рівні. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Ідентифікація та рефлексія як механізми взаєморозуміння.

Стреси у діловому спілкуванні: види, ознаки, саморегулювання і зняття.

### **Тема 11. Культура писемного ділового мовлення.**

Писемні форми ділового спілкування: особливості та типові помилки. Призначення ділової кореспонденції. Основні принципи підготовки ділових паперів: коли писати і підготовка до написання. Вибір формату для ділової кореспонденції. Загальні вимоги складання документу: лексичні особливості, особливості правопису, морфологічні засоби мови, синтаксис, рубрикація. Зміст, тон, мова та стиль ділового повідомлення.

Ділове листування: призначення та види. Основні етикетні правила паперового ділового листування. Негативні ділові повідомлення.

## **Тема 12. Етикет мережевого ділового спілкування.**

Сутність мережевого етикету або Нетикету. Культура віртуального спілкування.

Основні правила поведінки в мережі Інтернет. Правила спілкування в електронному просторі. Етикет електронної пошти (e-mail-етикет). Підходи оформлення і написання ділових електронних листів. Культура спілкування у форумах, чатах та соціальних мережах. Переписка. Мережевий сленг.

## **Тема 13. Ділове спілкування із використанням допоміжних засобів.**

Етикет телефонного спілкування: поведінка, коли телефонують Вам, поведінка, коли телефонуєте Ви. Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон та ділове спілкування. Особливості спілкування через автовідповідач.

## **Тема 14. Службовий етикет: стосунки з колегами, підлеглими, керівниками та поведінка на робочому місці.**

Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Методика співбесіди під час прийняття на роботу. Особливості роботи керівника і етикетні норми його поведінки. Керівник-підлеглий: як звертатися, розмовляти. Прийом підлеглих. Види критики підлеглих. Візит до офісу: поведінка господаря та гостя. Професійна етика і поведінка співробітників офісу. Етикет індивідуального робочого місця. Етикетні норми поведінки в офісі: двері, ліфти, сходи.

## **Тема 15. Ділова атрибутика.**

Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення ділових подарунків. Етикет отримання ділових подарунків. Квітковий етикет. Азбука користування візитними картками. Етикет і час обміну бізнес-картками. Етикет національних символів.

## **Тема 16. Імідж ділової людини. Діловий одяг.**

Імідж як умова ділового успіху. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала. Основні вимоги до одягу ділової людини. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу. Діловий стиль одягу для чоловіків: штани, піджак, сорочка, краватка, носки, взуття, пасок, аксесуари. Офісний дрес-код для жінок: сукня, спідниця, блузка, підбори, зачіска, макіяж, прикраси і. т. д. Неформальний діловий одяг.

## **Тема 17. Організація та участь у ділових прийомах.**

Прийоми. Основні види прийомів. Організація підготовки до прийому. Правила сервірування столу. Підготовка запрошень. Зустріч гостей. Прийоми гостей з розміщенням. Прийоми гостей без розміщення (шведський стіл, фуршет, коктейль, келих шампанського, келих вина, чай, бар-бекю, бенкети). Неформальні прийоми. Правила поводження у ресторані. Столовий етикет.

Протокольні аспекти проголошення тостів. Неприйнятне у поведінці під час ділових прийомів.

**Тема 18. Діловий етикет та дипломатичний протокол. Особливості міжнародного спілкування.**

Загальна характеристика і роль дипломатичного протоколу в міжнародних відносинах. Дипломатичні привілеї та імунітети. Дипломатичні візити та ділові зустрічі, їх місце у дипломатичній практиці. Етикет дипломатичної бесіди. Особливості титулування співрозмовників під час дипломатичних контактів. Протокольні вимоги до учасників офіційних процесій та церемоній. Візитні картки дипломата та їхнє застосування. Дипломатичне листування. Дипломатичні прийоми: види, підготовка та проведення. Етикет і норм дипломатичного протоколу в різних країнах світу. Національний етикет. Міжнародна ввічливість держав.

**Тема 19. Етикетні норми ділового спілкування з іноземними партнерами.**

Етичні засади спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Особливості письмового ділового спілкування. Специфіка ділового спілкування із представниками різних країн світу. Рекомендації щодо особливостей поведінки у різних країнах.

## 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

*Денна форма навчання*

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ. (сем)	Сам. роб.	Конс.
<b>Змістовий модуль 1. Основи етики ділових відносин та ділового етикету</b>					
<b>Тема 1.</b> Вступ до курсу. Етика та етикет: сутність і зміст дефініцій, історія	8	4		4	
<b>Тема 2.</b> Ділове спілкування і діловий етикет: сутність, зміст, типологія і етичні норми	9	4		4	1
<b>Тема 3.</b> Вербальні засоби спілкування	8		2	5	1
<b>Тема 4.</b> Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування	12	4	4	4	
<b>Тема 5.</b> Мовленнєвий етикет	9		2	5	2
<b>Тема 6.</b> Публічні виступи як форма обговорення ділових проблем	8	2	2	4	
<b>Разом за модулем 1</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>4</b>
<b>Змістовий модуль 2. Етикетні норми ділового спілкування в колективі, з вітчизняними та зарубіжними партнерами</b>					
<b>Тема 7.</b> Стандартні вербальні етикетні ситуації	7		2	4	1
<b>Тема 8.</b> Ділова бесіда як індивідуальна форма ділового спілкування	8	2	2	4	
<b>Тема 9.</b> Форми колективного обговорення ділових проблем	8	2	2	4	
<b>Тема 10.</b> Культура етикету як засіб розв'язання суперечки і конфлікту	8	2	2	4	
<b>Тема 11.</b> Культура писемного ділового мовлення	7		2	4	1
<b>Тема 12.</b> Етикет мережевого ділового спілкування	7		2	4	1
<b>Тема 13.</b> Ділове спілкування із використанням допоміжних засобів	8	2	2	4	
<b>Тема 14.</b> Службовий етикет: стосунки з колегами, підлеглими, керівниками та поведінка на робочому місці	8	2	2	4	
<b>Тема 15.</b> Ділова атрибутика	7		2	4	1
<b>Тема 16.</b> Імідж ділової людини. Діловий одяг	7		2	4	1
<b>Тема 17.</b> Організація та участь у ділових прийомах	7		2	4	1
<b>Тема 18.</b> Діловий етикет та дипломатичний протокол. Особливості міжнародного спілкування.	8	2	2	4	
<b>Тема 19.</b> Етикетні норми ділового спілкування з іноземними партнерами	6		2	4	
<b>Разом за модулем 2</b>	<b>96</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>6</b>
<b>Всього годин:</b>	<b>150</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>78</b>	<b>10</b>

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ. (сем)	Сам. роб.	Конс.
<b>Змістовий модуль 1. Основи етики ділових відносин та ділового етикету</b>					
<b>Тема 1.</b> Вступ до курсу. Етика та етикет: сутність і зміст дефініцій, історія	7	2		5	
<b>Тема 2.</b> Ділове спілкування і діловий етикет: сутність, зміст, типологія і етичні норми	8	2		5	1
<b>Тема 3.</b> Вербальні засоби спілкування	8		2	5	1
<b>Тема 4.</b> Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування	8	2		5	1
<b>Тема 5.</b> Мовленнєвий етикет	9		2	5	2
<b>Тема 6.</b> Публічні виступи як форма обговорення ділових проблем	7		2	5	
<b>Разом за модулем 1</b>	<b>47</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>5</b>
<b>Змістовий модуль 2. Етикетні норми ділового спілкування в колективі, з вітчизняними та зарубіжними партнерами</b>					
<b>Тема 7.</b> Стандартні вербальні етикетні ситуації	8		2	5	1
<b>Тема 8.</b> Ділова бесіда як індивідуальна форма ділового спілкування	7	2		5	
<b>Тема 9.</b> Форми колективного обговорення ділових проблем	8		2	5	1
<b>Тема 10.</b> Культура етикету як засіб розв'язання суперечки і конфлікту	7		2	5	
<b>Тема 11.</b> Культура писемного ділового мовлення	8		2	5	1
<b>Тема 12.</b> Етикет мережевого ділового спілкування	9			7	2
<b>Тема 13.</b> Ділове спілкування із використанням допоміжних засобів	7		2	5	
<b>Тема 14.</b> Службовий етикет: стосунки з колегами, підлеглими, керівниками та поведінка на робочому місці	7	2		5	
<b>Тема 15.</b> Ділова атрибутика	8		2	5	1
<b>Тема 16.</b> Імідж ділової людини. Діловий одяг	8		2	5	1
<b>Тема 17.</b> Організація та участь у ділових прийомах	8			6	2
<b>Тема 18.</b> Діловий етикет та дипломатичний протокол	9	2		5	2
<b>Тема 19.</b> Етикетні норми ділового спілкування з іноземними партнерами	9			7	2
<b>Разом за модулем 2</b>	<b>103</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>70</b>	<b>13</b>
<b>Всього годин:</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>18</b>

## 5. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Виконується у формі презентації по етикетних нормах ділового спілкування із представниками однієї із країн світу. У кінці виконаного завдання потрібно вказати опрацьовану літературу, перелік якої обов'язково повинен включати наукові публікації за останні п'ять років. Повнота висвітлення обраної теми визначатиме оцінку (*максимум 4 бали – для денної форми навчання і 10 балів – для заочної форми навчання*).

### 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 Італії.
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. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Дисципліна вивчається у 5 семестрі (денна форма навчання) і 6 семестрі (заочна форма навчання), складається з двох змістових модулів та її вивчення передбачає виконання ІНДЗ.

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою складається із сумарної кількості балів за:

1. поточне оцінювання з відповідних тем (максимум 36 балів для денної форми навчання і 30 балів для заочної форми навчання);
2. виконання ІНДЗ, яке зараховується у поточний контроль (максимум 4 бали для денної форми навчання і 10 балів для заочної форми навчання);
3. модульні контрольні роботи (максимум 60 балів).

*Денна форма навчання*

Поточний контроль (мах = 40 балів)																	Модульні й контроль (мах = 60 балів)	Загальна кількість балів		
Модуль 1													Модуль 2	Модуль 3						
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2													ІНДЗ	МКР 1	МКР 2	100
Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14	Т 15	Т 16	Т 17	Т 18	Т 19	4	20	40	
2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				

Оцінювання роботи студентів денної форми навчання на семінарських заняттях за 2 бальною шкалою:

0,5 бала – незадовільна відповідь з конспектом або ксерокопіями;

1 бал – неповна відповідь на поставлене питання з конспектом без самостійного володіння матеріалом;

1,5 бали – повна відповідь, студент лише частково користується конспектом;

2 бали – самостійна, повна відповідь без використання конспекту, виявлене вміння аналізувати, порівнювати матеріал, робити висновки та узагальнення.

*Заочна форма навчання*

<b>Поточний контроль (маx = 40 балів)</b>										<b>Модульни й контроль (маx = 60 балів)</b>	<b>Загальн а кількіст ь балів</b>	
<b>Модуль 1</b>										<b>Модуль 2</b>		<b>Модуль 3</b>
<b>Змістовий модуль 1</b>										<b>ІНДЗ</b>	<b>МКР 1</b>	100
Т 3	Т 5	Т 6	Т 7	Т 9	Т 10	Т 11	Т 13	Т 15	Т 16	10	60	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			

Оцінювання роботи студентів заочної форми навчання на семінарських заняттях за 3 бальною шкалою:

0,5 бала – незадовільна відповідь з конспектом або ксерокопіями;

1 бал – неповна відповідь на поставлене питання з конспектом без самостійного володіння матеріалом;

2 бали – повна відповідь, студент лише частково користується конспектом;

3 бали – самостійна, повна відповідь без використання конспекту, виявлене вміння аналізувати, порівнювати матеріал, робити висновки та узагальнення.

Формою проведення МКР є письмове виконання тестових та творчих завдань, розкриття проблемних запитань.

Залік проводиться в усній формі.

### Шкала оцінювання

<b>Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка</b>	
	<b>для екзамену</b>	<b>для заліку</b>
90 – 100	Відмінно	Зараховано
82 – 89	Дуже добре	
75 - 81	Добре	
67 -74	Задовільно	
60 - 66	Достатньо	
1 – 59	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)



## 7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Риторика: підручник. Львів, 2001. 423 с.
2. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
3. Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2003. 112 с.
4. Андреев В. Ф. Золотая книга этикета. М.: Вече, 2005. 564 с.
5. Андреева И. В. Этика деловых отношений. СПб.: Вектор, 2006. 160 с.
6. Афанасьев І. Діловий етикет. К.: Альтерпрес, 2001. 352 с.
7. Ачилова В. П. Українське ділове мовлення: навч. посіб. Сімферополь: Доля, 2001. 144 с.
8. Блощинська В. А. Практикум з етики: навч. посіб. Ів.-Франківськ: ІМЕ, 2003. 256 с.
9. Бороздина Г. В. Психология делового общения. М.: Инфа-М, 2000. 264 с.
10. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: учеб. пос. М.: Финансы и статистика, 2004. 208 с.
11. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. К.: АртЕк, 2002. 208 с.
12. Боцан С. К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. К., 2003. 203 с.
13. Васильченко В. М. Грамотність і культура українського мовлення: практикум. К., 2003. 53 с.
14. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2002. 223 с.
15. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посіб. К.: Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
16. Герасимчук А. А., Тимошенко О. І. Етика й етикет сучасного бізнесу – запорука економічної безпеки підприємств: навч. посіб. К., 2007. 285 с.
17. Герасіна Л. М. Конфліктологія: підручник. Харків: Право, 2002. 256 с.
18. Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посіб. К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. 152 с.
19. Герчикова И. Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики. М.: Консалтбанкир, 2002. 576 с.
20. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета: учеб. пос. К.: Кондор, 2004. 234 с.
21. Данкел Ж. Деловой этикет. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. 212 с.
22. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління. К.: НІЧЛАВА, 2000. 280 с.
23. Діброва В. А. Ділове спілкування в розвитку суспільства // Вісник Житомирського державного університету. URL: [http://eprints.zu.edu.ua/3113/1/38\\_45.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/3113/1/38_45.pdf).
24. Ділове спілкування: навч. посіб. / уклад. В. Я. Яковенко, А. В. Яковенко. Донецьк: Вид.-во Дон. нац. ун-ту, 2002. 166 с.

25. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей: навч. посіб. К.: ВД «КМ Academia», 1998. 192 с.
26. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця. О.: Астропринт, 2005. 280 с.
27. Етика ділового спілкування / За ред. Т.Б. Гриценко. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
28. Етика: навч. посіб. / за ред. В. О. Лозового. К.: Юрінком Інтер, 2007. 221 с.
29. Євсюков О. П. Комунікативна компетентність державного службовця // Інвестиції: практика та досвід. 2014. № 1. С. 129–131.
30. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 316 с.
31. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособистісне спілкування. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
32. Здоровенко В. В. Культура ділового спілкування: навч. посіб. Дрогобич: НВД «Каменярь», 2002. 147 с.
33. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. К.: Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
34. Іпатов Є. Ф. Психологія управління в бізнесі. К.: НМЦВО, 2003. 320 с.
35. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування. Х.: НФаУ, 2011. 132 с.
36. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посіб. К.: Знання, 2007. 143 с.
37. Карнегі Д. Как развивать уверенность в себе и влиять на людей путем публичных выступлений. URL: [http://otzovik.com/reviews/kniga\\_kak\\_zavoievivat\\_druzey\\_i\\_okazivat\\_vliyanie\\_na\\_lyudey\\_deyl\\_karnegi/](http://otzovik.com/reviews/kniga_kak_zavoievivat_druzey_i_okazivat_vliyanie_na_lyudey_deyl_karnegi/).
38. 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.
39. Кочетков В. В. Психология межкультурных различий. М., 2002. 286 с.
40. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. з етикету для студентів. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
41. Кузин Ф. А. Культура делового общения. М.: Ось-89, 1999. 239 с.
42. Культура віртуального спілкування: методичні поради: методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.
43. Левченко О. П., Плотницька І. М. та ін. Ораторське мистецтво: навч.-метод. посіб. 2-ге вид., стер. К.: НАДУ, 2011. 128 с.
44. Леммерман Х. Учебник риторики. Тренировка речи с упражнениями. М.: Интерэксперт, 1999. 256 с.
45. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. ін. Етика ділових відносин: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.

46. Литвинова Л. В. Комунікативна компетентність державних службовців: соціально-психологічний аспект // Державне управління: теорія та практика. 2014. № 1. С. 133–139.
47. Лукашевич М. П., Осичанська І. Б., Чайка Г. Л., Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: МАУП, 1999. 208 с.
48. Малахов В. А. Етика спілкування: навч. посіб. К.: Либідь, 2006. 400 с.
49. Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы. Харьков: Центр «Консульт», 2007. 128 с.
50. Мальханова И. Н. Деловое общение: учеб. пособ. для вузов. М.: Академический проект, 2001. 220 с.
51. Махній М. М. Невербаліка і культура. URL: <http://nonverbalmakhniy.blox.ua/2013/09/Proksemika-v-konteksti-etnokulturi.html>.
52. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: навч. посібн. К.: Каравела, 2010. 352 с.
53. Мова жестів і міміки у психології людини URL: <http://lvivposter.com/news/110-Psychologija-mimiky-i-zhestiv/>.
54. Невербальная коммуникация. Виды невербальной коммуникации URL : <http://www.edu-psycho.ru/neverbnaya-kommunikaciya.html>.
55. Невербальні засоби комунікації. URL: <http://surdopedagogika.com/neverbal2.htm>.
56. Олійник О. Б. Ділове спілкування: навчальний посібник. Красноармійськ: КІДонНТУ, 2009. 291 с.
57. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: навч. посіб. К.: Академвидав, 2003. 568 с.
58. Особливості використання паралінгвістичних засобів у діловому спілкуванні. URL: <http://naub.oa.edu.ua/2012/osoblyvosti-vykorystannya-paralinhvistichnyh-zasobiv-u-dilovomu-spilkuванні/>.
59. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч. посіб. К.: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. 181 с.
60. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
61. Панченко І. Б. Місце і роль паралінгвістичних засобів у процесі спілкування. URL: Режим доступу : <http://studentam.net.ua/content/view/3416/97/>.
62. Пара-і екстралінгвістичні особливості невербальної комунікації. URL: [http://refs.co.ua/66594-Para\\_i\\_ekstralingvisticheskie\\_osobennosti\\_neverbal\\_noiy\\_kommunikacii.html](http://refs.co.ua/66594-Para_i_ekstralingvisticheskie_osobennosti_neverbal_noiy_kommunikacii.html).
63. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення : навчальний посібник. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. 228 с.
64. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення: навчальний посібник. К. : Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 280 с.
65. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.
66. Петровська Л. А. Компетентність у спілкуванні. М.: Изд-во МГУ, 1989. 216 с.

67. Петрушенко В. Л. Етика та естетика: навчальний посібник. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2008. 173 с.
68. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. СПб.: Изд. дом Гутенберг, 2000. 186 с.
69. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. М.: ЭКСМО Пресс, 2000. 146 с.
70. Плетнева О. Л. Усне ділове спілкування: навч. посібник. Х.: Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. 51 с.
71. Пляка Л. В. Психологія спілкування: навч. посібн. Х.: НФаУ, 2011. 132 с.
72. Полная энциклопедия этикета. Донецк: Глория, 2010. 384 с.
73. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. К.: Видавничий центр «Київський університет». 1999. 301 с.
74. Проксеміка і просторові умови спілкування. URL: [http://refs.co.ua/64248-Proksemika\\_i\\_prostranstvennye\\_usloviya\\_obsheniya.html](http://refs.co.ua/64248-Proksemika_i_prostranstvennye_usloviya_obsheniya.html).
75. Психология и этика делового общения / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 415 с.
76. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. М., 2001. 321 с.
77. Радевич-Винницький Я. Этикет і культура спілкування: навч. посіб. К.: Знання, 2006. 291 с.
78. Радзивілюк Т. Невербальне спілкування в процесі міжкультурної комунікації URL: <http://naub.oa.edu.ua/2012/neverbalne-spilkuvannya-v-protsesi-mizhkulturnoji-komunikatsiji/>.
79. Рибалка С. В. Мова міміки, поглядів, жестів. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2006. 224 с.
80. Романовський О. Г., Серета Н. В., Квасник О. В. та ін. Риторика: навчально-методичний посібник для студентів. Харків: НТУ «ХП», 2008. 160 с.
81. Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. Ділова етика: навч. посіб. Харків: НТУ «ХП», 2006. 364 с.
82. Сагач Г. М. Риторика. К., 2000. 206 с.
83. Самыгин С. И. Деловое общение: учебное пособие. 4-е изд., стер. М.: КНОРУС, 2013. 440 с.
84. Серета Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ: навчальний посібник. К.: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.
85. Скібіцька Л. І. Менеджмент: навч. посібн. К.: Центр учбової літератури, 2007. 248 с.
86. Солощук Л. В. Невербальные компоненты коммуникации и дискурс // Вестник Харьков. ун-та. 2002. № 567. 114 с.
87. Солощук Л. В. Принцип координативної взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації // Мовні та концептуальні картини світу: Зб. наук. праць. Київ: Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. 2005. 7 с.
88. Соснін О. Інформаційно-комунікативна компетентність громадянин в процесах формування громадянського суспільства // Віче. 2012. № 20. С. 15–18.

89. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 232 с.
90. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет. URL: [http://pidruchniki.ws/14940511/etika\\_ta\\_estetika/mimika\\_zhesti\\_poza\\_vazhlivi\\_skla\\_dovi\\_profesiynogo\\_imidzhu\\_dilovoyi\\_lyudini](http://pidruchniki.ws/14940511/etika_ta_estetika/mimika_zhesti_poza_vazhlivi_skla_dovi_profesiynogo_imidzhu_dilovoyi_lyudini).
91. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. Київ: Знання, 2006. 391 с.
92. Трофімук-Кирилова Т. М., Холодько М. В. Дефініція «ділове спілкування» у працях сучасних дослідників // Матеріали III Міжнародній молодіжній науково-практичній інтернет-конференції «Наука і молодь в XXI сторіччі», (м. Полтава, 1 грудня 2017 р). Полтава, 2017. С. 23–26.
93. Фишер Д., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: пер. с англ. М.: Наука, 1990. 158 с.
94. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам: пер. с англ. М.: Инф.-изд. дом «Филинь», 1996. 232 с.
95. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод: пер. с англ. М.: Эксмо, 2006. 320 с.
96. Філоненко М. М. Психологія спілкування. К.: ЦУЛ, 2008. 224 с.
97. Харченко Л. П. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування методологія й методи соціальної роботи // Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2013. № 4. С. 58–65.
98. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Харченко Л. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування: навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.
99. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. К.: Академвидав, 2004. 280 с.
100. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навч. посібн. К.: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.
101. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. К.: Кондор, 2004. 172 с.
102. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник. К.: Знання, 2005. 442 с.
103. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб.: 3-ге вид., переробл. і доп. К.: Вікар, 2003. 233 с.
104. Шевчук С. В. Ділове мовлення: підручник. К.: Арій, 2008. 446 с.
105. Шевчук С. В. Українська мова за професійним спрямуванням. К.: Освіта, 2012. 312 с.
106. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К.: Лібра, 2003. 416 с.
107. Юр'єва О. Ю. Особливості невербальної передачі інформації у процесі міжкультурної комунікації. URL: <http://naub.org.ua/?p=270>.
108. Якименко Н. Невербальні засоби ділового спілкування // Дивослово. 2003. № 5. С. 42–45.

*Для нотаток*

*Для нотаток*

Навчально-методичне видання

**Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна**

## **ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

*програма і методичні рекомендації  
для підготовки до тем з вибіркової навчальної дисципліни для студентів  
спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»*

*Друкується в авторській редакції*

Формат 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Обсяг 1,39 ум. друк. арк., 1,24 обл.-вид. арк.  
Наклад 30 пр. Зам. 114. Виготовлювач – Вежа-Друк  
(м. Луцьк, вул. Шопена, 12, тел. (0332) 29-90-65).  
Свідоцтво Держ. комітету телебачення та радіомовлення України  
ДК № 4607 від 30.08.2013 р.