

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

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

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 – 2023

Силабус освітнього компонента «ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ» підготовки бакалавра, 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, кандидат історичних наук, доцент.

Силабус освітнього компонента затверджений на засіданні кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності
протокол № 1 від 28.08.2023

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



(Герасимчук О.Б.)

Завідувач кафедри:



(Гаврилюк С. В.)

© Трофімук-Кирилова Т.М., 2023

I. Опис освітнього компонента

| Найменування показників | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь | Характеристика освітнього компонента |
|----------------------------------|--|--|
| Денна форма навчання | 02 Культура і мистецтво | Нормативний |
| Кількість годин / кредитів 120/4 | 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа | Рік навчання: <u>2</u> |
| | | Семестр: 4-ий |
| ІНДЗ: є | «Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність» | Лекції: <u>34</u> год. |
| | | Практичні (семінарські): <u>30</u> год. |
| | | Самостійна робота: <u>48</u> год. |
| | Бакалавр | Консультації: <u>8</u> год. |
| | | Форма контролю: екзамен |
| Мова навчання – українська | | План 2023 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, Telegram) 0500749949; e-mail: Trofimuk.Tetyana@vnu.edu.ua

Дні занять: <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi>

Електронний курс «Етика ділового спілкування»: <https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=291>

III. Опис освітнього компонента

1. **Анотація курсу.** Освітній компонент «Етика ділового спілкування» належить до переліку нормативних освітніх компонентів підготовки бакалавра за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, освітньо-професійною програмою «Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність». Дисципліна спрямована на вивчення

здобувачами вищої освіти 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 спілкування, 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: Освітній компонент базується на знаннях, отриманих під час вивчення таких попередніх освітніх компонент, як: ОК 15 «Практикум з української мови з елементами редагування».

Постреквізити: освітніми компонентами, для вивчення яких потрібні знання, уміння і навички, що здобуваються після закінчення вивчення даної дисципліни, є: ОК 10 «Психологія міжособистісної взаємодії», ОК 31 «Референтська та офісна діяльність», ОК 37 «Практикум з референтської та офісної діяльності», ОК 39 «Кваліфікаційна робота».

3. Мета і завдання освітнього компонента. Метою є формування у здобувачів вищої освіти 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 освітнього компонента є: опанування здобувачами вищої освіти теоретичних знань з етики ділового спілкування та етикету, набуття ними практичних навичок ділового спілкування, освоєння його прийомів, методів і етикетних норм.

4. Результати навчання (компетентності). Вивчення освітнього компонента дозволить здобувачу вищої освіти набути наступні компетентності:

Загальні компетентності (ЗК): ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Спеціальні (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 9. Здатність використовувати PR та інші прикладні соціокомунікаційні технології в умовах сучасної інформаційно-технологічної інфраструктури. ФК 17. Здатність організовувати документаційну, бездокументну, інформаційно-аналітичну підтримку діяльності керівника та офісу.

Програмні результати навчання (ПР): ПР 14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов. ПР 15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на

професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва. РН 17. Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді. РН 22. Забезпечувати підготовку й проведення комунікативних заходів, готувати і презентувати інформаційно-аналітичні продукти.

5. Структура освітнього компонента.

| Назви змістових модулів і тем | Усього | Лек. | Семін. | Сам. роб. | Конс. | Форма і методи 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 | 8 | 4 | | 4 | | Вступна лекція/ Дискусія |
| Тема 2. Ділове спілкування і діловий етикет: сутність, зміст, типологія, етичні норми | 9 | 6 | | 2 | 1 | Тематична лекція з елементами візуалізації/Дискусія |
| Тема 3. Мовний етикет. Спілкування в стандартних етикетних ситуаціях | 11 | 4 | 2 | 4 | 1 | Лекція-тренінг/Розв'язування задач / кейсів, робота в малих групах/ Семінар з використанням елементів ділової гри/Усне опитування, тестування, творчі завдання /3 |
| Тема 4. Публічні виступи як форма обговорення ділових проблем та ораторське мистецтво | 7 | | 2 | 4 | 1 | Семінар з використанням ігрових ситуацій/Усне опитування/4 |
| Тема 5. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування | 15 | 6 | 4 | 4 | 1 | Тематична лекція, кіно (відео)лекція, лекція-тренінг/Семінар з використанням ігрових ситуацій/Усне опитування/3 |
| Разом за модулем 1 | 50 | 20 | 8 | 18 | 4 | 10 балів |
| Змістовий модуль 2. Етикетні норми ділового спілкування в колективі та діловими партнерами | | | | | | |
| Тема 6. Форми обговорення ділових проблем | 6 | | 4 | 2 | | Семінар з використанням ігрових ситуацій/Усне опитування, тестування /2 |

| | | | | | | |
|--|----|---|---|---|---|---|
| Тема 7. Бар'єри у спілкуванні. Культура етикету як засіб розв'язання суперечки, конфлікту і ведення дебатів | 8 | 4 | | 4 | | Тематична лекція/Дебати |
| Тема 8. Культура писемного ділового мовлення | 4 | | 2 | 2 | | Семинар, що передбачає усні відповіді здобувачів вищої освіти з подальшим їх обговоренням/Усне опитування, тестування/2 |
| Тема 9. Етикет мережевого спілкування ділового | 7 | | 2 | 4 | 1 | Семинар, що передбачає усні відповіді здобувачів вищої освіти з подальшим їх обговоренням/ Усне опитування, індивідуальна робота /3 |
| Тема 10. Ділове спілкування із використанням допоміжних засобів | 8 | 2 | 2 | 4 | | Семинар з використанням елементів ділової гри/Усне опитування, тестування, робота в малих групах/2 |
| Тема 11. Імідж ділової людини. Діловий одяг | 11 | 2 | 4 | 4 | 1 | Тематична лекція з елементами візуалізації/Семинар з підготовкою і заслуховуванням доповідей/ презентацій за тематикою семінару/Усне опитування, індивідуальна робота, тестування/3 |
| Тема 12. Службовий етикет: відносини з колегами, підлеглими, керівниками та поведінка на робочому місці, ділова атрибутика | 11 | 4 | 2 | 4 | 1 | Тематична лекція з елементами візуалізації /Семинар з використанням елементів ділової гри/Усне опитування/4 |
| Тема 13. Столовий етикет. Організація та участь у ділових прийомах | 6 | 2 | 2 | 2 | | Тематична лекція з елементами візуалізації/Семинар, що передбачає усні відповіді здобувачів вищої освіти з подальшим їх обговоренням/Усне опитування, тестування/2 |
| Тема 14. Професійна етика фахівців із спеціальності 029 «Інформаційна, | 9 | | 4 | 4 | 1 | Семинар з підготовкою і заслуховуванням доповідей/ рефератів/ презентацій за |

| | | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|----------|---|
| бібліотечна та архівна справа» | | | | | | тематикою семінару/Усне опитування, індивідуальна робота /2 |
| Разом за модулем 2 | 70 | 14 | 22 | 30 | 4 | 20 балів |
| Види підсумкових робіт | | | | | | Бали |
| ІНДЗ | | | | | | Мультимедійна презентація (виконання і захист)/5 балів |
| Виконання завдань самостійної роботи | | | | | | 5 балів |
| Модульний контроль | | | | | | 2*30=60 балів |
| Всього годин / Балів | 120 | 34 | 30 | 48 | 8 | 100 балів |

Індивідуальне науково-дослідне завдання:

Виконується у формі підготовки та захисту презентації про етикетні норми ділового спілкування із представниками однієї із країн світу (мінімум 15 – максимум 25 слайдів). 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 5 балів*).

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ ІНДЗ:

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

6. Завдання для самостійного опрацювання.

| № | Завдання | Номер теми |
|-----|--|------------|
| 1. | Закріплення і повторення лекційного матеріалу. | 1–14 |
| 2. | Підготовка до семінарських занять. | 1-14 |
| 3. | Підготовка до модульних контрольних робіт. | 1–14 |
| 4. | Підготовка індивідуального науково-дослідного завдання | 1–14 |
| 5. | Опрацювання питання «Історія та основні етапи розвитку етики та етикету в Україні». | 1 |
| 6. | Підготовка короткого есе на тему: «Історія виникнення етикетного правила» (одного за вибором). | 1 |
| 7. | Проведення порівняльного аналізу наукових підходів до дефініцій «етика» і «етикет»; «спілкування» і «комунікація». | 2 |
| 8. | Опрацювання матеріалів про історію українського мовленнєвого етикету. | 3 |
| 9. | Укладання порівняльної таблицю етикетних формул звертання/привітання / прощання у діловому (професійному) і щоденному спілкуванні. | 3 |
| 10. | За запропонованою викладачем темою підготовка і виголошення відповідно до методичних вимог короткої промови і представлення її у вигляді відеозапису. | 4 |
| 11. | Опрацювання матеріалів і засвоєння значення основних видів невербальних засобів ділового спілкування. | 5 |
| 12. | Підбір і перегляд фото-, відеоматеріалів про невербальні засоби ділового спілкування, що використовують відомі світові політики, діячі мистецтва і культури, представники міжнародної сфері бізнесу. Порівняння невербальних засобів спілкування у різних країнах світу. | 5 |
| 13. | Сформулювати правила успішного ведення ділової бесіди. | 6 |
| 14. | Аналіз конфліктних управлінських (виробничих) ситуацій, запропонованих викладачем, і пошук шляхів їх вирішення та обґрунтування стилів поведінки відповідно до обставин. | 7 |
| 15. | Відповідно до отриманого завдання укласти й оформити згідно вимог один із видів ділового листа та надіслати його на перевірку викладачу. | 8–9 |
| 16. | Аналіз телефонних ділових розмов | 10 |
| 17. | Підготовка мультимедійної презентації/доповіді із рекомендаціями щодо створення гардеробу та формування іміджу ділової людини/особистісного іміджу відповідно до вимог/пори року/різних управлінських ситуацій. | 11 |
| 18. | Розробка власної візитної картки для встановлення контактів із здобувачами вищої освіти інших закладів вищої освіти. | 12 |
| 19. | Підбір та аналіз ілюстративного матеріалу до теми «Столовий | 13 |

| | | |
|-----|--|----|
| | етикет: види, призначення та характеристика приборів». | |
| 20. | Порівняльний аналіз «Кодексу етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників» та «Міжнародного кодексу етики архівістів» | 14 |

IV. Політика оцінювання

Основними формами і методами організації навчання під час вивчення освітнього компонента «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 та індивідуальна робота здобувачів вищої освіти.

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 із дотриманням норм «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти ВНУ імені Лесі Українки» та з врахуванням політики щодо академічної доброчесності.

Максимальну кількість балів (*100 балів*) можна набрати упродовж семестру за результатами виконання усіх видів робіт, які передбачені силабусом. Бали нараховуються наступним чином: поточний контроль передбачає максимальне отримання *40 балів*, з них: *максимум 30 балів* – робота під час аудиторних занять відповідно до розкладу (усне опитування, тестування, розв’язування проблемних ситуацій і завдань, участь у лекціях-тренінгах, дискусіях, ділових іграх, роботі у малих групах тощо); *максимум 5 балів* – виконання завдань самостійної роботи; *максимум 5 балів* – оцінювання ІНДЗ, яке виконується у формі мультимедійної презентації з її наступним захистом.

Підсумковий модульний контроль здійснюється у письмовій формі за тематикою лекційних і семінарських занять (тестування, виконання завдань тощо). *Максимум – 60 балів*.

Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: 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.

Викладач на початку вивчення освітнього компонента ознайомлює здобувачів вищої освіти із політикою оцінювання, визначає терміни здачі усіх видів запланованих робіт. Перенесення дедлайну здачі завдань можливо за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний) та за умови надання здобувачем вищої освіти документів, що їх підтверджують. Здобувачі мають

дотримуватися усіх визначених строків та інформувати викладача у випадках неможливості відвідувати заняття та вчасно здавати виконані завдання. Викладач фіксує неявку здобувача вищої освіти на семінарське заняття, що вважається заборгованістю. Її здобувач вищої освіти має відпрацювати у позааудиторний час згідно затвердженого графіка консультацій, здавши ті завдання, які виносилися на практичне заняття, на якому здобувач вищої освіти був відсутній. Перескладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки не дозволяється. Кінцевий термін ліквідації заборгованості з модульного контролю обмежується початком заліково-екзаменаційної сесії.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) і за умови погодження деканом факультету та керівником курсу навчання може відбуватись в online формі.

Здобувачі вищої освіти 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 робити посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації; дотримуватися норм законодавства про авторське право і суміжні права та положень «Кодексу академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки». Недопустимо користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час занять, якщо це не пов'язано із навчальним процесом.

У межах освітнього компонента 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 «Музейний менеджмент, культурний туризм», за якою він навчається. Результати навчання, здобуті здобувачем освіти шляхом неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації. Порядок та процедура визнання регламентується «Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у ВНУ імені Лесі Українки» від 29 червня 2022 р. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті (професійні курси/тренінги, громадянська освіта, онлайн-освіта, професійні стажування та ін.), які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, тощо, які передбачені силабусом навчальної дисципліни. Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК (але не пізніше

початку останнього місяця навчання, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання).

Окремі теми, змістовий модуль чи курс можуть бути перезараховані здобувачу вищої освіти відповідно до «Положення про підготовку здобувачів освіти у ВНУ імені Лесі Українки з використанням елементів дуальної форми здобуття освіти». Оцінювання здобувачів представниками підприємства, яке зафіксоване у дуальному робочому навчальному плані, враховується у кінці семестру вивчення ОК, програмні результати вивчення якого частково або повністю внесені до дуального робочого навчального плану.

Консультації проводяться згідно затвердженого графіку та під час аудиторних занять згідно розкладу. Для погодження часу консультацій поза графіком здобувачу вищої освіти необхідно написати на електронну пошту / Telegram / Viber викладачу. Окрім очних, за попередньою домовленістю із викладачем, консультації можуть проводитися online із використанням таких інструментів як електронна скринька, Viber, Telegram, через платформи Moodle, Zoom тощо.

V. Підсумковий контроль

Підсумковий семестровий контроль з дисципліни проводиться в усній формі у вигляді семестрового екзамену. Підсумкова семестрова оцінка з освітнього компонента виставляється без складання іспиту за результатами поточного і модульного контролю у випадку, якщо здобувач освіти успішно виконав усі завдання, передбачені силабусом, і набрав при цьому не менше як *75 балів* та погоджується з оцінкою. Така оцінка виставляється в день проведення екзамену в присутності здобувача освіти.

Іспит складається, якщо здобувач освіти: 1) за результатами поточного і модульного контролю набрав *менше 75 балів*; 2) бажає підвищити рейтинг. У цьому випадку бали, набрані здобувачем за результатами модульного контролю анулюються (*у межах 60 балів*). Екзаменаційна оцінка визначається в балах за шкалою від 0 до 60 балів за результатами відповіді на іспиті на 3 теоретичні питання із переліку обов'язкових запитань до іспиту.

Підсумкова семестрова оцінка у випадку складання іспиту визначається як сума поточної семестрової (*максимум 40*) та екзаменаційної оцінок (*максимум 60*) у балах (*максимально – 100 балів*). Зазначена оцінка заноситься до екзаменаційної відомості та індивідуального навчального плану (залікової книжки) студента.

Повторне складання екзамену допускається не більше як два рази: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету. Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу.

Перелік питань 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, 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 стиль одягу для чоловіків.
13. Ділові жести: найпоширеніші види і їх трактування.
14. Ділові переговори як різновид спілкування: поняття, класифікація, стратегія, динаміка, організацій і проведення.
15. Дипломатичний протокол.
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 привітання. Супроводжуючі знаки привітання.
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. Професійна етика фахівців зі спеціальності 027 «Музеєзнавство, пам'яткознавство».
58. Публічні жести: найпоширеніші види і їх трактування.
59. Роль запитання в спілкуванні. Уміння задавати запитання.
60. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.
61. Спілкування з партнерами, тактичні прийоми, методи, тактика, принципи ведення ділових переговорів.
62. Стили ділового спілкування.
63. Столовий етикет.
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 | Лінгвістична оцінка | Оцінка за шкалою ECTS | |
|----------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | оцінка | пояснення |
| 90–100 | Відмінно | A | відмінне виконання |
| 82–89 | Дуже добре | B | вище середнього рівня |
| 75–81 | Добре | C | загалом хороша робота |
| 67–74 | Задовільно | D | непогано |

| | | | |
|-------|--------------|----|--|
| 60–66 | Достатньо | Е | виконання відповідає мінімальним критеріям |
| 1–59 | Незадовільно | Fx | Необхідне перекладання |

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації : навчальний посібник. Київ : АртЕк, 2002. 208 с.
2. Денисова І. Дозвольте вам представити, або правила ділового знайомства. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2021. № 1. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/862310>
3. Донська Ю. Телефонні та відеонаради: як організувати за етикетом. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2020. № 8. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/829485>
4. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навчальний посібник. Маріуполь : ДВНЗ «ПДТУ», 2019. 206 с.
5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.
6. Карпюк А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. Одеса : Видавничий дім «Гельветика». 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 48–54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>
7. Коротіна Л. Як вести нараду чи переговори, щоб вас слухали відкривши рота. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 12. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/775833>
8. Культура віртуального спілкування: методичні поради : методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.
9. Левченко О. П., Плотницька І. М. та ін. Ораторське мистецтво : навч.-метод. посіб. 2-ге вид., стер. Київ : НАДУ, 2011. 128 с.
10. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. ін. Етика ділових відносин : навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
11. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
12. Пиз А., Пиз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ : КМ-Букс, 2017. 416 с.
13. Роджер Фішер, Вільям Юрі, Брюс Паттон. Перемовини без поразки. Гарвардський метод. Видавництво : Сварог, 2023. 248 с.
14. Середа Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів : ефективний публічний виступ: навчальний посібник. Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.

15. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./ Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.

16. Трофімук-Кирилова Т. М. Вплив пандемії COVID-19 на етикетні вітальні формули і супроводжуючі їх знаки. *Актуальні проблеми розвитку природничих та гуманітарних наук* : збірник матеріалів V Міжнар. наук.практ. конф. (м. Луцьк, 11 листопада 2021 р.) / відп. ред. Голуб Г.С., Зінченко М. О. Луцьк, 2021. С. 375–377.

17. Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальна мережа «Фейсбук» як простір для ділової комунікації в об'єднаних територіальних громадах у сучасних умовах. *Світ наукових досліджень*: матеріали Міжнародної мультидисциплінарної наукової інтернет-конференції (м. Тернопіль, Україна – м. Переворськ, Польща, 22-23 липня 2022 р.) / [редкол. : О. Патряк та ін.]; ГО «Наукова спільнота»; WSSG w Przeworsku. Тернопіль : ФО-П Шпак В.Б. 2022. Вип. 11. С. 75–77.

18. Шевельова О. Перемовини за діловим протоколом: як зустріти, розсадити, пригостити і розважити ділових партнерів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2021. № 6. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/898209>

19. Яхно Т., Куревіна І. Конфліктологія та теорія переговорів. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 168 с.

20. Suhas Pednekar, Ravindra D. Kulkarni, Prakash Mahanwar. Business Communication / Director Institute of Distance and Open Learning, University of Mumbai, 2021. 111 p. URL: <https://mu.ac.in/wp-content/uploads/2022/02/Business-Communication.pdf>

21. Ethics in Business Communication. New Challenges in the Digital World / Veronica Gonzalez Araujo (Volume editor), Roberto Carlos Álvarez Delgado (Volume editor), Ángel Sancho Rodríguez (Volume editor), 2020. 236 p.

22. Spoma Jovanovic, Leeanne Mcmanus, Tammy Swenson Lepper and etc. Communication Ethics: Activities for Critical Thinking and Reflection. Publisher : Kendall Hunt Publishing, 2021. 1st edition. 277 p. URL: <https://www.amazon.com/Communication-Ethics-Activities-Critical-Reflection/dp/1792453582>

Інтернет-ресурси

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