

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Кафедра педагогіки та суспільних наук

ЗАТВЕРДЖУЮ
завідувач кафедри



проф. І.М.Петренко

«28» червня 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни	«Діловий етикет»
освітня програма/ спеціалізація	 <i>(назва)</i>
спеціальність	 <i>(код, назва спеціальності)</i>
галузь знань	03 Гуманітарні науки <i>(код, назва галузі знань)</i>
ступінь вищої освіти	бакалавр <i>(молодший бакалавр, бакалавр, магістр, доктор філософії)</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Діловий етикет» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри педагогіки та суспільних наук

Протокол від 28 червня 2023, № 11

ПОЛТАВА – 2023

Розробники /укладачі програми:

Пивоварська К.К. – к.філос.н., старший викладач кафедри педагогіки та суспільних наук Полтавського університету економіки і торгівлі»

ЗМІСТ

Розділ 1.	Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2.	Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна, програмні результати навчання	5
Розділ 3.	Програма навчальної дисципліни	7
Розділ 4.	Тематичний план вивчення навчальної дисципліни	9
Розділ 5.	Система оцінювання знань студентів	22
Розділ 6.	Інформаційні джерела	23
Розділ 7.	Програмне забезпечення навчальної дисципліни	24

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни «Діловий етикет»

Мова викладання	Українська
Статус дисципліни: вибіркова	
Курс/семестр вивчення	4/1
Кількість кредитів ЄКТС/кількість модулів	5
Денна форма навчання:	
Кількість годин: 150	
– лекції: 20	
– практичні заняття: 40	
– самостійна робота: 90	
– вид підсумкового контролю: ПМК (залік)	
Заочна форма навчання:	
Кількість годин: 90	
– лекції: 2	
– практичні заняття: 4	
– самостійна робота: 84	
– вид підсумкового контролю: ПМК (залік)	

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Мета навчальної дисципліни «Діловий етикет» - набуття та розширення знань про принципи ділового спілкування, основні етикетні норми, діловий такт, формування умінь із тактовного спілкування з представниками різних соціальних груп, взаємоповаги та взаємовічливості, а також комунікації під час робочого процесу

Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Діловий етикет» є:

оволодіння майбутніми фахівцями знаннями з етикету загалом та ділового етикету зокрема;

уміння застосовувати отримані знання на практиці;

сприяння створенню стійких та довірчих робочих відносин шляхом вироблення умінь і навичок, необхідних для ділового спілкування з дотриманням етикетних норм.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна «Діловий етикет», програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
<ul style="list-style-type: none">• ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях• ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації• ЗК6. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми• ЗК7. Навички міжособистісної взаємодії• ЗК8. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо• СК2. Уміння розпізнавати та враховувати різноманітність осіб, здійснювати індивідуальний супровід в освітньому процесі• СК3. Обізнаність з різними контекстами, у яких може відбуватися навчання	<ul style="list-style-type: none">• ПР4. Розробляти програми соціально-педагогічних інтервенцій• ПР5. Розробляти просвітницькі матеріали та програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість• ПР6. Доступно та аргументовано представляти результати досліджень у письмовій та усній формах, брати участь у наукових дискусіях.• ПР8. Вирішувати проблеми етики партнерської суб'єкт-суб'єктної взаємодії, етики спілкування з опертям на загальнолюдські цінності та

<ul style="list-style-type: none">• СК4. Обізнаність з різними рівнями суб'єкт-суб'єктної взаємодії учасників освітнього процесу	норми закону
--	--------------

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Основи сучасного етикету

Тема 1. Поняття етикету. Історія розвитку етикетних норм

Поняття етикету. Етикетні норми. Неписаний характер етикетних норм. Види етикету: мовленнєвий; мережевий (сетикет, нетикет); святковий (урочистий); щоденний; столовий; професійний; дипломатичний; військовий; професійний; службовий (студентський, шкільний); придворний; траурний, «вихідного дня» (театр, виставка); діловий тощо. Історія етикету. Поява етикету під час формування суспільства. Етикет Давнього світу: Єгипет, Греція, Рим. Християнський етикет Середньовіччя. Етикет Відродження. Формування етикету в Новий час. Етикетні норми ХІХ століття, розширення етикетних норм. Формування сучасного етикету в ХХ столітті. Український звичаєвий етикет.

Тема 2. Основні етикетні вимоги сучасності

Сучасний етикет, його особливості. Демократичний характер сучасного етикету. Основні етикетні вимоги сучасності: гуманізму; доцільності дій; естетичної привабливості поведінки; поваги до традицій своєї країни та країн, з представниками яких доводиться вступати в ділові контакти. Чемність, тактовність, точність. Скрамність як етикетна вимога

Тема 3. Діловий етикет

Поняття ділового етикету. Церемоніал і протокол. Основні підсистеми етикету: I — мовленнєвий, або вербальний етикет; II — міміка та жести, або кінетика; III - організація простору в етикеті, або етикетна проксемика; IV — речі в етикеті, або етикетна атрибутика. Імідж ділової людини. Елементи іміджу: зачіска та взуття, одяг, манера триматися, постава, поза, хода, запах, комунікативні здібності. Вимоги до зовнішнього вигляду ділової людини.

Тема 4. Особливості українського етикету

Український етикет, його особливості. Українська ділова культура. Порядок використання державних символів – гербу, гімну. Етикет носіння вишиванок.

Модуль 2. Практичні аспекти ділового етикету

Тема 5. Мережевий та телефонний етикет. Етикет ділових паперів

Поняття мережевого етикету. Основні принципи етикету в Інтернеті. Етикет мережевого спілкування по електронній пошті. Етикетна поведінка в месенджерах. Етикетні приписи для спілкування в робочих чатах.

Культура телефонних розмов. Етикет використання мобільного телефону в робочих ситуаціях.

Види ділових паперів. Ділове листування, правила написання ділових листів. Етикет використання візитних карток.

Тема 6. Святковий етикет. Дрес-код

Поняття святкового етикету. Види урочистих прийомів: з розсадкою, без розсадки. Ранкові, денні, вечірні прийоми. Типи прийомів: "келих шампанського", "келих вина", сніданок, чай, "жур фікс", коктейль, фуршет, обід, обід-буфет, вечеря.

Поняття дрес-коду, його необхідність. Види дрес-кодів: White Tie, Black Tie, Creative Black Tie, Cocktail, Business Formal, Business Casual, Smart Casual. Особливості кожного виду для жінок і чоловіків.

Прийом делегацій. Особливості зустрічі, розсадки, підписання документів. Етикет вручення та отримання подарунків.

Тема 7 Етика та етикет керівника та підлеглого. Корпоративна культура

Особливості етикетних відносин керівника і підлеглих. Основні принципи етикету «зверху вниз» - від керівника до підлеглого. Основні принципи етикету «знизу нагору» - від підлеглого до керівника. Основні принципи етикету «по горизонталі» - між колегами.

Корпоративна культура, її поняття та складові. Принципи та стилі вирішення конфліктів всередині колективу. Ділове спілкування, його особливості. Етикет ділового спілкування.

Тема 8. Етикетні норми у різних ситуаціях: переговори, ресторан, конфлікт тощо

Етикет в магазині. Етикет на вулиці. Етикет в громадському транспорті. Етикет в персональному автомобілі. Етикет в ресторані. Етикет в театрі, кінотеатрі, бібліотеці

Розділ 4 – Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 – Тематичний план навчальної дисципліни «Діловий етикет»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1. Основи сучасного етикету					
Тема 1. Поняття етикету. Історія розвитку етикетних норм					
Лекція 1 1. Поняття етикету. Етикетні норми. 2. Види етикету 3. Історія етикету 4. Український звичасвий етикет.	4	Практичне заняття 1 1. Поняття етикету. Етикетні норми. 2. Види етикету. Студентський етикет, його особливості 3. Історія етикету від Давнього світу до XX століття. 4. Український звичасвий етикет. Етикет гостинності	8	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Етикет у ПУЕТ, його особливості 2. Етикет ділових відносин в інших країнах: європейські країни, США, східні країни	11
Тема 2. Основні етикетні вимоги сучасності					

Лекція 2 1. Сучасний етикет, його особливості. 2. Основні етикетні вимоги сучасності 3. Чемність, тактовність, точність. Скромність як етикетна вимога	4	Практичне заняття 2 1. Сучасний етикет, його особливості. 2. Основні етикетні вимоги сучасності Чемність, тактовність, точність. Скромність як етикетна вимога	8	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Гуманізм, антропоцентризм як принципи сучасного етикету	11
Тема 3. Діловий етикет					
Лекція 3 1. Поняття ділового етикету. Церемоніал і протокол. 2. Основні підсистеми ділового етикету 3. Імідж ділової людини. Елементи іміджу 4. Вимоги до зовнішнього вигляду ділової людини.	6	Практичне заняття 3 1. Поняття ділового етикету. Церемоніал і протокол. 2. Основні підсистеми ділового етикету 3. Імідж ділової людини. Елементи іміджу 4. Вимоги до зовнішнього вигляду ділової людини.	12	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Вимоги до іміджу ділової жінки 2. Вимоги до одягу ділового чоловіка 3. Імідж молодого фахівця, шляхи його побудови та корекції	11
Тема 4. Особливості українського етикету					

Лекція 4 1. Український етикет, його особливості. 2. Українська ділова культура. 3. Порядок використання державних символів – гербу, гімну. 4. Етикет носіння вишиванок.	4	Практичне заняття 4 1. Український етикет, його особливості. 2. Українська ділова культура. 3. Порядок використання державних символів – гербу, гімну. 4. Етикет носіння вишиванок.	8	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Українські традиції ділового етикету 2. Особливості ділового етикету в Полтаві	11
Модуль 2. Практичні аспекти ділового етикету					
Тема 5. Мережевий та телефонний етикет. Етикет ділових паперів					
Лекція 5 1. Поняття мережевого етикету. Основні принципи етикету в Інтернеті 2. Етикет спілкування по електронній пошті, в месенджерах, робочих чатах. 3. Культура телефонних розмов. Етикет використання мобільного телефону в робочих ситуаціях. 4. Види ділових паперів.	4	Практичне заняття 6 1. Поняття мережевого етикету. Основні принципи етикету в Інтернеті 2. Етикет спілкування по електронній пошті, в месенджерах, робочих чатах. 3. Культура телефонних розмов. Етикет використання мобільного телефону в робочих ситуаціях. 4. Види ділових паперів.	8	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Етикет використання візитних карток. 2. Ділове листування	11
Тема 6. Святковий етикет. Дрес-код					

Лекція 6 1. Поняття святкового етикету. 2. Види урочистих прийомів 3. Поняття дрес-коду, його необхідність. Види дрес-кодів 4. Прийом делегацій. 5. Етикет вручення та отримання подарунків.	4	Практичне заняття 6 1. Поняття святкового етикету. 2. Види урочистих прийомів 3. Поняття дрес-коду, його необхідність. Види дрес-кодів 4. Прийом делегацій. 5. Етикет вручення та отримання подарунків.	8	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Дрес-код в ПУЕТ 2. Особливості стилю викладачів і студентів ПУЕТ	11
Тема 7. Етика та етикет керівника та підлеглого. Корпоративна культура					
Лекція 7 1. Особливості етикетних відносин керівника і підлеглих. 2. Корпоративна культура, її поняття та складові. 3. Принципи та стилі вирішення конфліктів всередині колективу. 4. Етикет ділового спілкування.	6	Практичне заняття 7 1. Особливості етикетних відносин керівника і підлеглих. 2. Корпоративна культура, її поняття та складові. 3. Принципи та стилі вирішення конфліктів всередині колективу. 4. Етикет ділового спілкування.	12	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Ділове спілкування в ПУЕТ, його особливості 2. Особливості ділового спілкування з представниками інших країн	11
Тема 8. Етикетні норми у різних ситуаціях: переговори, ресторан, конфлікт тощо					

Лекція 8 1. Етикет в магазині. Етикет на вулиці. 2. Етикет в громадському транспорті. Етикет в персональному автомобілі. 3. Етикет в ресторані. 4. Етикет в театрі, кінотеатрі, бібліотеці	4	Практичне заняття 8 1. Етикет в магазині. Етикет на вулиці. 2. Етикет в громадському транспорті. Етикет в персональному автомобілі. 3. Етикет в ресторані. 4. Етикет в театрі, кінотеатрі, бібліотеці	8	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Етикет в спортзалі 2. Етикет під час перерв у ПУЕТ	13
Разом	20		40		90

Таблиця 4.2 – Тематичний план навчальної дисципліни «Діловий етикет» для студентів заочної форми навчання

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1. Основи сучасного етикету					
Тема 1. Поняття етикету. Історія розвитку етикетних норм					
Лекція 1 1. Поняття етикету. Етикетні норми. 2. Види етикету 3. Поняття ділового етикету. Основні підсистеми ділового етикету 4. Імідж ділової людини. 5. Етикет керівника і підлеглого	2	Практичне заняття 1 1. Поняття етикету. Етикетні норми. 2. Види етикету 3. Поняття ділового етикету. Основні підсистеми ділового етикету 4. Імідж ділової людини. 5. Етикет керівника і підлеглого	8	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Етикет у ПУЕТ, його особливості 2. Етикет ділових відносин в інших країнах: європейські країни, США, східні країни	10
Тема 2. Основні етикетні вимоги сучасності					

4.	-		- Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Сучасний етикет, його особливості. 2. Основні етикетні вимоги сучасності 3. Чемність, тактовність, точність. Скромність як етикетна вимога 4. Гуманізм, антропоцентризм як принципи сучасного етикету	10
Тема 3. Діловий етикет				

	-		-	<p>Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття ділового етикету. Церемоніал і протокол. 2. Основні підсистеми ділового етикету 3. Імідж ділової людини. Елементи іміджу 4. Вимоги до зовнішнього вигляду ділової людини. 5. Вимоги до іміджу ділової жінки 6. Вимоги до одягу ділового чоловіка 7. Імідж молодого фахівця, шляхи його побудови та корекції 	10
Тема 4. Особливості українського етикету					

	-		-	<p>Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Український етикет, його особливості. 2. Українська ділова культура. 3. Порядок використання державних символів – гербу, гімну. 4. Етикет носіння вишиванок. 5. Українські традиції ділового етикету 6. Особливості ділового етикету в Полтаві 	10
Модуль 2. Практичні аспекти ділового етикету					
Тема 5. Мережевий та телефонний етикет. Етикет ділових паперів					

	-	Практичне заняття 2 1. Поняття мережевого етикету. Основні принципи етикету в Інтернеті 2. Етикет спілкування по електронній пошті, в месенджерах, робочих чатах. 3. Культура телефонних розмов. Етикет використання мобільного телефону в робочих ситуаціях. 4. Види ділових паперів.	2	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно 1. Етикет використання візитних карток. 2. Ділове листування	10
Тема 6. Святковий етикет. Дрес-код					

	-		-	<p>Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття святкового етикету. 2. Види урочистих прийомів 3. Поняття дрес-коду, його необхідність. Види дрес-кодів 4. Прийом делегацій. 5. Етикет вручення та отримання подарунків. 6. Дрес-код в ПУЕТ 7. Особливості стилю викладачів і студентів ПУЕТ 	10
Тема 7. Етика та етикет керівника та підлеглого. Корпоративна культура					

	-		-	<p>Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості етикетних відносин керівника і підлеглих. 2. Корпоративна культура, її поняття та складові. 3. Принципи та стилі вирішення конфліктів всередині колективу. 4. Етикет ділового спілкування. 5. Ділове спілкування в ПУЕТ, його особливості 6. Особливості ділового спілкування з представниками інших країн 	10
Тема 8. Етикетні норми у різних ситуаціях: переговори, ресторан, конфлікт тощо					

	-		-	<p>Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етикет в магазині. Етикет на вулиці. 2. Етикет в громадському транспорті. Етикет в персональному автомобілі. 3. Етикет в ресторані. 4. Етикет в театрі, кінотеатрі, бібліотеці 5. Етикет в спортзалі 6. Етикет під час перерв у ПУЕТ 	16
Разом	2		4		86

Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5. Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять, участь у дискусіях, самоаналіз, самопрезентація, індивідуальні та творчі завдання, презентації, індивідуальна активність, робота в команді, підготовка кейсів, дебати.	50
Модуль 2 (теми 5-9): відвідування занять, участь у дискусіях, самоаналіз, самопрезентація, індивідуальні та творчі завдання, презентації, індивідуальна активність, робота в команді, підготовка кейсів, дебати.	50
ПМК (залік)	
Разом	100

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні рекомендовані джерела інформації:

1. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. Навчальний посібник – К.: „ЕксОб”, 2002. – 200 с.
2. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів: Вид-во «СПОЛОМ», 2001. – 223 с.
3. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К.: Лібра, 2003. – 416 с.
4. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2004. – 280 с.
5. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с.
6. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посіб. для студ. іст. спец. вищих навч. закл. – 2-е вид., доп. – Суми: Університетська книга, 2003. – 219 с.
7. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В.К. Федорченко (заг.ред.). – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.
8. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. - К.: «Альфа прес», 2000, 184 с.
9. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. - К. : Центр учб. л-ри, 2012. - 175 с.
10. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей: Пер. з англ. — К.: Молодь, 1990. — 219 с.
11. Васянович Г. Педагогічна етика : навч. метод. посіб. / Григорій Васянович. –Львів : Норма, 2005. – 344 с. – 966-7775-08-9.
12. Шиманова О. Етика і професійна етика : навч.-метод. посіб. / Ольга Шиманова. – Львів : ПП Сорока Т. Б., 2012. – 131 с.
13. Бобир О. Етикет учителя: Навчально-методичний посібник. - К.: Ленвіт. 2004. -192 с.
14. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут., Г.Л. Чайка. - К.: МАУП, 1999. - 28 с.
15. Комарова І. Культура педагогічного спілкування вчителя // Шлях освіти. - 2001. -№1.-С. 31-34.
16. Прія Паркер. Мистецтво збиратися разом. Як організувати змістовну та результативну зустріч / Vivat, серія «Саморозвиток». – 2020 р. – 288 с.

Додаткові рекомендовані джерела інформації:

1. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. - 206 с
2. Ткаченко М. Формування іміджу керівника / СОЦІАЛЬНОВІДПОВІДАЛЬНЕ СУСПІЛЬСТВО: реалії, виклики, перспективи: матеріали Всеукраїнської наукової конференції студентів, аспірантів та молодих вчених (14 травня 2021 р.) Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного; за загальною редакцією Ортіної Г.В. – Мелітополь: ФОП Однорог Т.В. 2021. – 220 с

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Загальне програмне забезпечення

Пакет програмних продуктів Microsoft Office, до якого_входить програмне забезпечення для роботи з різними типами документів: текстами, електронними таблицями, презентаціями, базами даних тощо.

Основними й найбільш використовуваними складовими пакету Microsoft Office_є:

1. Microsoft Word - додаток для створення й обробки документів. Цей додаток формує за замовчуванням файли з розширенням doc, хоча користувач за своїм розсудом може зберігати файли з іншими розширеннями (dot – файл шаблону, rtf – текст у спеціальному форматі, що відключає макроси, txt – тільки неформатований текст, html – формат веб-сторінок та ін.). Документи, створені цим додатком, можуть містити текст, графіку, таблиці, звук, відеокліпи.

2. Microsoft Excel – програма керування електронними таблицями загального призначення, що використовується для обчислень, організації й аналізу ділових даних.

3. Microsoft Power Point – засіб розробки демонстраційних матеріалів для електронної презентації з використанням слайдів. Створює файли з розширенням ppt. Демонстраційний матеріал може містити текст, таблиці, діаграми, графіку, анімацію, звук та інші ефекти multimedia. Виходячи з того, що Power Point є складовою частиною пакета Microsoft Office, презентацію можна досить швидко підготувати, використовуючи фрагменти документів Microsoft Word, таблиць і діаграм Excel, даних Access.

Спеціалізоване програмне забезпечення

Діловий етикет: Дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3394>