

	Центральнoукраїнський державний педагогічний університет імені Володимира Винниченка	Силабус навчальної дисципліни			
		Назва дисципліни Діловий етикет			
		Статус дисципліни (вибіркова)			
Галузь знань	Освіта/педагогіка				
Спеціальність	для студентів усіх спеціальностей факультети Факультет інформаційних технологій, математики та природничих наук й Факультет історії, бізнес-освіти та права Факультет фізичного виховання Факультет педагогіки, психології та мистецтв Факультет української філології, іноземних мов та соціальних комунікацій				
Освітня програма					
Рівень вищої освіти	бакалавр				
Форма навчання	денна				
Курс	2,3,4				
Семестр	3,5,7				
Обсяг дисципліни	Кредити	3	Години	90	
	Лекційні			20	
	Практичні/семінарські			14	
	Лабораторні				
	Самостійна робота			100	
Семестровий контроль	залік				
Викладач	Мироненко Наталя Василівна, канд.пед.наук, доцент				
Контактна інформація	mironenko2802@ukr.net				
Кафедра	Кафедра технологічної та професійної освіти				
Факультет	Математики, природничих наук та технологій				
Предмет навчання	Програма курсу «Діловий етикет» зорієнтована на опанування основних принципів правил поведінки між діловими партнерами й колегами, мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні, правила ведення переговорів, норми листування.				
Мета	Метою викладання дисципліни є дати студентам знання про правила поведінки між діловими партнерами й колегами, мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні, правила ведення переговорів, норми листування. Втілюючись у правила поведінки, які передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, діловий етикет визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах. Предметом цієї програми є моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку				

Компетентності	<p>- загальні:</p> <p>ЗК. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>ЗК. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p> <p>спеціальні:</p> <p>СК. Здатність застосовувати знання зі сфери соціальних комунікацій у своїй професійній діяльності.</p>
Програмні результати	<p><i>Програмні результати навчання:</i></p> <p>ПРН. Пояснювати свої виробничі дії та операції на основі отриманих знань. ПРН. Планувати свою діяльність та діяльність колективу з урахуванням цілей, обмежень та передбачуваних ризиків.</p> <p>ПРН. Оцінювати діяльність колег як носіїв прав і обов'язків членів суспільства, представників громадянського суспільства.</p> <p>ПРН. Оцінювати діяльність колег з точки зору зберігання та примноження суспільних і культурних цінностей і досягнень.</p> <p>ПРН. Передбачати реакцію аудиторії на інформаційний продукт чи на інформаційні акції, зважаючи на положення й методи соціальнокомунікаційних наук.</p>
Зміст дисципліни	<p>Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.</p> <p>Етика як наука; сутність і поняття. Мораль і моральність – сутність та поняття. Фундатор етики – Аристотель. Спілкування – сутність і поняття. Спілкування як науково-практична проблема. Моральні передумови ділового спілкування. Психологічна природа спілкування. Структура спілкування (комунікація, інтеграція, перцепція). Види професійного спілкування. Технологія спілкування. Зв'язок етики ділового спілкування з іншими дисциплінами. Етикет – сутність та поняття. Види етики і етикету (придворний, повсякденний, діловий, гостьовий, професійний, дипломатичний та інші). Протокол. Структура етикету (норми поведінки у громадських місцях, правила привітання, правила представлення та знайомства, правила звертання, вимоги до ділового одягу, правила поведінки та обов'язки чоловіків і жінок, грошові відносини). Організація навчання етиці та етикету. Етика та етикет в міжособистісній комунікації. Етика та етикет в семіотичному аспекті. Етикет та система цінностей. Основні принципи етикету. Історія етики і етикету. Розвиток етики й етикету в античному світі. Розвиток етики й етикету в Західній Європі. «Протестантська етика и дух капіталізму» (Макс Вебер, Вернер Зомбарт і Еріх Фромм). Розвиток етики й етикету на Сході. Біблія -</p>

перший навчальний посібник з етики та етикету. Розвиток етики й етикету в Азії. Етика конфуціанства. Розвиток етики й етикету в слов'янських країнах. Розвиток етики й етикету в Україні. Сучасна етика та етикет в українському суспільстві.

Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного вчителя Імідж: сутність і поняття. Види іміджу. Ділова атрибутика. Корпоративний імідж. Культура мови. Постава і хода. Візитні картки: сутність, зміст інформації карток, випадки використання. Зовнішній вигляд вчителя. Чоловічий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Методи зав'язування чоловічих краваток. Зовнішній вигляд бізнес леді. Жіночий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Етика та етикет використання прикрас. Прикраси і обряди. Використання косметики та парфумерії, макіяж та зачіска. Імідж політика та його складові.

Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування Ділова бесіда - сутність та поняття. Функції бесіди. Види бесід. Підготовка до проведення ділової бесіди. Психологічне значення форми столу для спілкування. Технологія та техніка проведення ділової бесіди (встановлення контакту в бесіді; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення). Класифікація типів співрозмовників. Аргументування положень, що висуваються. Уміння слухати. Уміння говорити. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Захист від некоректного співрозмовника. Чай та кава під час спілкування. Стенограма та аудіо запис розмови за допомогою диктофону. Особливі види бесід. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру. Технологія спілкування за допомогою перекладача. Заборонені теми для ділового спілкування. Заборонені дії співрозмовників у діловому спілкуванні. Технологія закінчення бесіди (вихід із контакту).

Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування Телефон як засіб телефонного спілкування. Особливості телефонного спілкування. Загальні правила телефонного спілкування. Правила телефонної розмови, коли телефонують вам. Правила телефонної розмови, коли телефонуєте ви. Взаємодія керівника та секретаря під час користування телефоном. Правила користування телефаксом. Етика телефонної розмови з автовідповідачем. Спеціальні випадки користування телефоном. Особливості користування телефоном у готелі. Телемаркетинг – сутність та поняття. Інтерактивне спілкування. Замовлення товарів по телефону. Правила користування телефоном – автоматом. Етика та етикет користування стільниковим телефоном. Телефонна розмова з хуліганом і брутальною людиною.

Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування Організація і проведення ділових засідань і нарад в колективі. Наради - сутність та поняття. Випадки необхідності скликання нарад. Види нарад. Етика змісту учасників нарад. Підготовка і проведення засідань і нарад. Раціональне проведення ділових нарад. Національні особливості проведення нарад. Вимоги до ведучого наради. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування. Підготовка і проведення комерційних переговорів. Переговори - сутність та поняття. Підготовка до проведення переговорів. Види підготовки до переговорів. Зміст учасників делегації. Представлення повноважень. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Неформальні відносини в

процесі переговорів. Типові помилки під час переговорів. Підготовка та проведення конференції.

Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією

Публічний виступ перед аудиторією - роль та значення у сфері бізнесу. Види публічних виступів перед аудиторією. Підготовка до виступу перед аудиторією. Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії. Виступ за попередньо складеним текстом або імпровізація. Техніка публічного виступу. Стиль, тип і манери виступаючого. Правила початку виступу. Правила розгортання виступу і заволодіння увагою слухачів. Культура мови виступаючого. Ділова риторика. Дохідливість мови. Грамотність мови. Наочність, її значення під час публічного виступу. Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Офіційний виступ жінок. Неофіційний виступ жінок. Виступ жінок перед великою аудиторією. Виступ жінок по телебаченню. Офіційний виступ чоловіків. Неофіційний виступ чоловіків. Виступ чоловіків перед великою аудиторією. Виступ чоловіків по телебаченню.

Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів

Гостьова етика та етикет. Види ділових прийомів – сутність та поняття. Офіційні та неофіційні ділові прийоми. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика (сніданок, ланч, обід, вечеря, «а-ля-фуршет», коктейль, прийом – келих шампанського, прийом – келих вина, прийом – банкет-чай). Неофіційні ділові прийоми та їх характеристика (пікнік, барбекю, шашлик, бранч, келих вина з сиром, чоловіча вечірка, жіноча вечірка, та інші). Підготовка, організація і проведення прийомів. Згода на відвідування прийому. Відхід з гостей або прийому. Подарунки в ділових відносинах. Види подарунків. Вибір подарунка. Гроші на подарунок. Етика і культура грошових відносин. Весільний подарунок. Вручення подарунків. Квіти в подарунок. Чого не можна і не треба дарувати. Етика і етикет поведінки в ресторані. Вибір ресторану. Місце зустрічі при відвідуванні ресторану. Призначення вестибюля ресторану. Представлення за рестораним столиком. Ресторанне меню. Правила користування французьким меню. Правила сервірування столу. Правила поводження з різноманітними стравами і напоями. Що і як їсти. Поведінка і розмови за столом. Гости і бесіди за столом. Вимова тостів.

Тема 8. Етика невербального спілкування

Невербальні комунікації – сутність та поняття. Невербальне спілкування. Функції невербального спілкування. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, жестикуляція, інтонація і тембр голосу, пози і осанка тощо). Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукостискань. Етика поцілунків та обіймів. Тату та татуаж – сутність та функції. Історія тату та татуажа, їх сучасна інтерпретація. Пірсінг – сутність та походження. Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування.

Критерії оцінювання роботи

При оцінюванні відповідей студентів враховуються такі *знання*:

<p>студентів</p>	<p>3 балів- знання здобувача вищої освіти є глибокими, міцними, системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна діяльність позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію.</p> <p>4 бали - здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, зв'язки між ними, вміє пояснити основні закономірності, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуаціях; володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Проте бракує власних суджень</p> <p>3 бали - здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матеріал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володіє елементарними вміннями навчальної діяльності</p> <p>2,1 бал - здобувач вищої освіти має початкові уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатів навчання.</p>
<p>Політика курсу</p>	<p><i>Норми етичної поведінки.</i> Відповідно до діючого в Центральноукраїнському державному університеті імені Володимира Винниченка Положення про академічну доброчесність, всі учасники освітнього процесу в університеті повинні дотримуватись вимог чинного законодавства України, Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Центральноукраїнського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка, загальноприйнятих моральних принципів, правил поведінки та корпоративної культури; підтримувати атмосферу доброзичливості, відповідальності, порядності й толерантності; підвищувати престиж університету досягненнями в навчанні та науково-дослідницькій діяльності; дбайливо ставитися до університетського майна.</p> <p><i>Академічна доброчесність.</i> Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Студенти не видають за свої результати роботи інших людей. При використанні чужих ідей і тверджень у власних роботах обов'язково посилаються на використані джерела інформації. Під час оцінювання результатів навчання не користуються недозволеними засобами, самостійно виконують навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання.</p> <p><i>Відвідування занять.</i> Очікується, що всі студенти відвідають усі практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених робочою програмою курсу.</p> <p><i>Поведінка в аудиторіях університету.</i> Очікується, що впродовж практичних занять студенти дотримуються діючих правил</p>

	<p>охорони праці, безпеки життєдіяльності.</p> <p><i>Підсумковий контроль.</i> Семестровий залік з даного предмету та семестровий екзамен забезпечують два підсумкових контролю, що полягають в оцінюванні рівня засвоєння студентами навчального матеріалу та набуття необхідних професійних вмінь на підставі оцінок, отриманих ними на практичних заняттях. Перескладання заліку та екзамену відбувається у встановлений деканатом термін. Процедура перескладання заліку та екзамену включає в себе демонстрацію студентом-боржником теоретичних знань, практичних навичок і вмінь з певної теми курсу.</p>
Інформаційне забезпечення	
Матеріально-технічне забезпечення	<p>Викладання курсу передбачає поєднання традиційних форм аудиторного навчання з елементами електронного навчання, в якому використовуються інформаційні технології, аудіо та відео, інтерактивні елементи, онлайн консультування і т.п. Під час сесії формат очний</p>