

Міністерство освіти і науки України  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра державно-правових дисциплін

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан юридичного факультету

Віталій СЕРЬОГІН

«29» \_\_\_\_\_ 2024 р.



Робоча програма навчальної дисципліни

**ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти:	перший (бакалаврський)
галузь знань:	29 Міжнародні відносини
спеціальність:	293 Міжнародне право
освітньо-професійна програма	Міжнародне право
вид дисципліни:	обов'язкова
факультет:	юридичний

2024 / 2025 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою юридичного факультету  
«28» серпня 2024 року, протокол № 1

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Алла ЗАНИК, доцент кафедри державно-правових дисциплін.

Програму схвалено на засіданні кафедри державно-правових дисциплін юридичного факультету

Протокол від «26» серпня 2024 року № 12

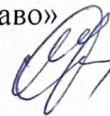
Завідувач кафедри  
державно-правових дисциплін



Наталія ГРИШИНА

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми перший (бакалаврський) рівень вищої освіти за спеціальністю 293 Міжнародне право

Гарант освітньо-професійної програми  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти «Міжнародне право»  
кандидат юридичних наук, доцент



Ліна ФОМІНА

Програму погоджено науково-методичною комісією юридичного факультету

Протокол від «28» серпня 2024 року № 1

Голова науково-методичної комісії



Ганна ЗУБЕНКО

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни “Етикет ділового спілкування” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 293 «Міжнародне право».

### 1. Опис навчальної дисципліни

1.1. **Метою** викладання навчальної дисципліни є формування у молодих фахівців у сфері міжнародного права системи знань з теорії ділових комунікацій та відповідних систем цінностей, поглядів, норм поведінки, психологічних та моральних якостей як необхідної передумови їх повсякденної професійної діяльності, формування розуміння етичних основ ділового спілкування.

1.2. Основними **завданнями** вивчення дисципліни є формування таких загальних та професійних (предметних, фахових) компетентностей студентів:

ЗК 2. Знання і розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 6. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 9. Здатність працювати як автономно, так і в команді.

ЗК 12. Уміння аргументувати вибір шляхів вирішення завдань професійного характеру, критично оцінювати отримані результати та обґрунтовувати прийняті рішення.

ЗК 14. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку міжнародного права, його місця в загальній системі знань про природу і суспільство та в розвитку суспільства, техніки і технологій.

ЗК 16. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ПКЗ. Здатність захищати національні інтереси власної держави за допомогою міжнародно-правових інструментів.

1.3. Кількість кредитів: 4

1.4. Загальна кількість годин: 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
32 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	
32 год.	4 год.
Лабораторні заняття	
год.	год.
Самостійна робота	
56 год.	110 год.
Індивідуальні завдання	
-	

### 1.6. Заплановані результати навчання:

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

ПРН2. Здійснювати аналіз суспільних процесів у контексті аналізованої проблеми і демонструвати власне бачення шляхів її розв'язання.

ПРН7. Складати та узгоджувати план власного дослідження і самостійно збирати матеріали за визначеними джерелами.

ПРН9. Самостійно визначати ті обставини, у з'ясуванні яких потрібна допомога, і діяти відповідно до отриманих рекомендацій.

ПРН11. Вести формальну та неформальну ділову бесіду у сфері міжнародних відносин і зовнішньої політики.

## 2. Тематичний план навчальної дисципліни

### Розділ 1

#### **Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.**

Поняття про спілкування. Культура і спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Спілкування і діяльність. Етичний бік спілкування. Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування. Основні закони спілкування. Ділове спілкування: його природа і мета, види і форми. Виникнення і сутність етикету ділових відносин.

#### **Тема 2. Мистецтво правильно мислити, говорити і слухати**

Уміння говорити. Техніка мовлення. Роль запитання в спілкуванні. Засоби спілкування, суперечки. Чітко писати – чітко мислити. Слухання в процесі спілкування. Слухання як активний процес. Нерефлексивне слухання. Рефлексивне слухання. Як навчитися правильно слухати.

#### **Тема 3. Спілкування з аудиторією.**

Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії. Установлення контакту з аудиторією. Вербальний та невербальний компоненти спілкування. Поза, жести, міміка оратора. Аналіз промови оратора. Типи ораторів. Доповідь і промова як жанри ділового спілкування.

#### **Тема 4. Публічний виступ як форма усного ділового спілкування.**

Закони ораторської діяльності. Архітектоніка промови. Цілі промови. Вступ, основна частина, завершення. Активізація мисленнєвої, почуттєво-емоційної, комунікативної діяльності аудиторії. Види і жанри публічного мовлення. Культура сприймання публічного виступу. Презентація як різновид публічного мовлення. Типи презентацій. Рекомендації щодо змісту та оформлення мультимедійних презентацій.

#### **Тема 5. Діловий одяг та аксесуари.**

Діловий одяг для чоловіків. Діловий одяг для жінок. Дрес-код. Аксесуари. Імідж ділової людини (одяг, зачіска, прикраси тощо).

#### **Тема 6. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.**

Форми і види ділового спілкування. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування. Ділова бесіда (різновиди, етапи). Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові відносини. E-mail етикет. Поняття про ділові перемовини. Нарада. Збори. Дискусія. Брифінг. Прес-конференція. "Мозковий штурм". Публічні виступи. Ділова доповідь. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Культура організації прийому та поведінки за столом.

#### **Тема 7. Діловий етикет: основні принципи.**

Особливості ділового етикету. Еволюція ділового етикету. Структура та основні принципи ділового етикету. Службовий етикет. Поняття «етикетна ситуація». Етикет привітання, представлення та прощання в діловій сфері. Дрес-код.

### **Тема 8. Ділова атрибутика.**

Ділові подарунки. Візитівки. Сувеніри в діловій сфері. Етикет національних символів.

### **Тема 9. Організатор як ключова фігура виробництва.**

Вимоги до сучасного керівника. Стилі управлінської діяльності. Робочий час. Соціальні типи в діловому спілкуванні. Принципи прийняття управлінських рішень. Діловий протокол та організація ділових прийомів. Як бути хорошим керівником. Види критики підлеглих. Проблема підбору кадрів. Проведення співбесіди. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом.

### **Тема 10. Психологія ділового спілкування.**

Психіка особистості в діловому спілкуванні. Психологічні механізми захисту партнера спілкування. Темперамент і характер партнерів у діловому спілкуванні. Емоції партнера під час ділового спілкування. Вольові якості та здібності партнерів у діловому спілкуванні. Екстраверсія та інтроверсія у діловому спілкуванні. Мотивація у діловому спілкуванні. Характеристика ділового психологічного клімату. Особливості поведінки зі співрозмовниками різних психологічних типів. Психологія невербальної поведінки.

### **Тема 11. Бар'єри спілкування**

Поняття спілкування та бар'єрів спілкування. Типи бар'єрів спілкування. Комунікативні бар'єри спілкування. Шляхи подолання та попередження комунікативних бар'єрів.

### **Тема 12. Взаєморозуміння та конфлікти в діловому спілкуванні.**

Взаєморозуміння та його рівні. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Поняття конфлікту. Природа конфлікту. Причини конфлікту. Особливості конфлікту. Структура конфлікту. Наслідки конфліктів. Види конфліктів. Вирішення конфліктів.

### **Тема 13. Культура поведінки поза службою.**

Культура поведінки в театрі, ресторані, на фуршеті, бенкеті. Особливості дрес-коду. Культура поведінки на вулиці, в магазині. Правила поведінки у кав'ярні, їдальні, ресторані. Як поводитися в транспорті. На вернісажі, в картинній галереї. У театрі, бібліотеці. Вибір теми для бесіди. Формули ввічливості. Особливості культури спілкування в різних країнах.

### **Тема 14. Шляхи розвитку культури спілкування молоді.**

Культура дозвілля. Освіченість і мораль – головні ознаки інтелігентності. Особливості культури спілкування студентів ЗВО.

### **Тема 15. Етика ділового партнерства.**

Етичні основи соціоніки. Ділові якості чоловіків та жінок. Мудре ставлення до життя та оточення. Моральні якості керівника. Ділова етика в українському бізнес-суспільстві.

### **Тема 16. Особливості міжнародного ділового спілкування.**

Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Особливості спілкування з іноземцями. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Розділ 1</b>												
<b>Тема 1.</b> Спілкування як соціальний феномен	8	2	2			4	11	2	2			7
<b>Тема 2.</b> Мистецтво правильно мислити, говорити і слухати	8	2	2			4	7	-	-			7
<b>Тема 3.</b> Спілкування з аудиторією	8	2	2			4	7	-	-			7
<b>Тема 4.</b> Публічний виступ як форма усного ділового спілкування	8	2	2			4	7	-	-			7
<b>Тема 5.</b> Діловий одяг та аксесуари	8	2	2			4	9	2	-			7
<b>Тема 6.</b> Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	8	2	2			4	7	-	-			7
<b>Тема 7.</b> Діловий етикет: основні принципи	8	2	2			4	7	-	-			7
<b>Тема 8.</b> Ділова атрибутика	8	2	2			4	7	-	-			7
<b>Тема 9.</b> Організатор як ключова фігура виробництва	7	2	2			3	8	-	-			8
<b>Разом за розділом 1</b>	71	18	18			35	70	4	2			64
<b>Розділ 2</b>												
<b>Тема 10.</b> Психологія ділового спілкування	7	2	2			3	11	2	2			7

<b>Тема 11.</b> Бар'єри спілкування	7	2	2			3	7	-	-			7
<b>Тема 12.</b> Взаєморозуміння та конфлікти в діловому спілкуванні	7	2	2			3	7	-	-			7
<b>Тема 13.</b> Культура поведінки поза службою	7	2	2			3	7	-	-			7
<b>Тема 14.</b> Шляхи розвитку культури спілкування молоді	7	2	2			3	6	-	-			6
<b>Тема 15.</b> Етика ділового партнерства	7	2	2			3	6	-	-			6
<b>Тема 16.</b> Особливості міжнародного ділового спілкування	7	2	2			3	6	-	-			6
<b>Разом за розділом 2</b>	49	14	14			21	50	2	2			46
<b>Усього годин</b>	120	32	32			56	120	6	4			110

#### 4. Теми семінарських занять (денна / заочна (дистанційна) форми навчання)

№ з\п	Назва теми	Кількість годин
1.	<b>Тема 1.</b> Спілкування як соціальний феномен	2/2
2.	<b>Тема 2.</b> Мистецтво правильно мислити, говорити і слухати	2
3.	<b>Тема 3.</b> Спілкування з аудиторією	2
4.	<b>Тема 4.</b> Публічний виступ як форма усного ділового спілкування	2
5.	<b>Тема 5.</b> Діловий одяг та аксесуари	2
6.	<b>Тема 6.</b> Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	2
7.	<b>Тема 7.</b> Діловий етикет: основні принципи	2
8.	<b>Тема 8.</b> Ділова атрибутика	2
9.	<b>Тема 9.</b> Організатор як ключова фігура виробництва	2
10.	<b>Тема 10.</b> Психологія ділового спілкування	2/2
11.	<b>Тема 11.</b> Бар*єри спілкування	2
12.	<b>Тема 12.</b> Взаєморозуміння та конфлікти в діловому спілкуванні	2
13.	<b>Тема 13.</b> Культура поведінки поза службою	2
14.	<b>Тема 14.</b> Шляхи розвитку культури спілкування молоді	2
15.	<b>Тема 15.</b> Етика ділового партнерства	2
16.	<b>Тема 16.</b> Особливості міжнародного ділового спілкування	2
	<b>Усього годин</b>	32/4



## 5. Завдання для самостійної роботи(для студентів денної /заочної (дистанційної) форм навчання)

Самостійна робота осіб, що навчаються, є основним засобом засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час. Контроль засвоєння навчального матеріалу дисципліни, віднесеного на самостійну роботу, є обов'язковим.

*Самостійна робота студентів включає такі види:*

- підготовка до поточних семінарських занять;
- робота над окремими темами навчальних дисциплін, які згідно з робочою навчальною програмою дисципліни винесені на самостійне опрацювання студентів;
- підготовка до контрольної роботи та екзамена;
- пошуково-аналітична робота:
- виконання індивідуальних творчих письмових робіт (творчі письмові завдання, реферати, підготовка доповідей тощо);
- самоперевірка (самоконтроль, самооцінка) знань, умінь, навичок та рівня розвитку особистості;
- самооцінка студентом рівня особистих знань, умінь та навичок (теоретичні питання для самоконтролю, тести для самоконтролю знань, творчі питання, тести для визначення відповідних умінь тощо);
- самостійна робота студентів заочної форми навчання.

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин денна /заочна (дистанційна) форми навч.
1.	<b>Тема 1.</b> Спілкування як соціальний феномен	4/7
2.	<b>Тема 2.</b> Мистецтво правильно мислити, говорити і слухати	4/7
3.	<b>Тема 3.</b> Спілкування з аудиторією	4/7
4.	<b>Тема 4.</b> Публічний виступ як форма усного ділового спілкування	4/7
5	<b>Тема 5.</b> Діловий одяг та аксесуари	4/7
6	<b>Тема 6.</b> Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	4/7
7.	<b>Тема 7.</b> Діловий етикет: основні принципи	4/7
8.	<b>Тема 8.</b> Ділова атрибутика	4/7
9.	<b>Тема 9.</b> Організатор як ключова фігура виробництва	3/8
10.	<b>Тема 10.</b> Психологія ділового спілкування	3/7
11.	<b>Тема 11.</b> Бар*єри спілкування	3/7
12	<b>Тема 12.</b> Взаєморозуміння та конфлікти в діловому спілкуванні	3/7
13	<b>Тема 13.</b> Культура поведінки поза службою	3/7
14	<b>Тема 14.</b> Шляхи розвитку культури спілкування молоді	3/6
15	<b>Тема 15.</b> Етика ділового партнерства	3/6
16	<b>Тема 16.</b> Особливості міжнародного ділового спілкування	3/6
	<b>Усього годин</b>	<b>56/110</b>

## 6.1. Індивідуальні завдання

Індивідуальних завдань з курсу «Етикет ділового спілкування» відповідно до навчального плану не передбачено.

## 6.2. Контрольна робота

Навчальним планом передбачене написання контрольної роботи з дисципліни «Етикет ділового спілкування». Контрольна робота використовується з метою визначення стану засвоєння навчального матеріалу з курсу. До контрольної роботи входять тестові завдання з тем, що вивчалися упродовж семестру. Кожне питання оцінюється в 1 бал.

### *Приклад контрольної роботи*

1. Складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами спільної діяльності і включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини – це

1. Спілкування;
2. Комунікація;
3. Маніпуляція;
4. Культура.

2. Інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна – це

1. Цілі спілкування;
2. Функції спілкування;
3. Форми спілкування;
4. Структура спілкування.

3. Субординаційне, службово-товариське, дружнє – це

1. Види спілкування;
2. Види управлінського спілкування;
3. Форми спілкування;
4. Форми управлінського спілкування;

4. Анонімне, рольове, неформальне – різновиди спілкування

1. За тривалістю;
2. За включеністю;
3. За завершеністю;
4. За цільовою спрямованістю.

5. Це спілкування між керівниками і підлеглими

1. Товариське;
2. Дружнє;
3. Субординаційне;
4. Ділове. ....

## 7. Методи навчання

**Метод навчання** – взаємопов'язана діяльність викладача та студента, спрямована на засвоєння студентами системи знань, набуття умінь і навичок, їх виховання і загальний розвиток. Метод навчання є способом керівництва пізнавальною діяльністю студентів, що має виконувати три функції: навчальну, виховну і розвивальну.

**Пояснювально-ілюстративний метод або інформаційно-рецептивний.** Студенти одержують знання на лекції, з навчальної або методичної літератури, через екранний посібник в "готовому" вигляді. Студенти сприймають і осмислюють факти, оцінки, висновки й залишаються в межах репродуктивного (відтворюючого) мислення. Цей метод знаходить широке застосування для передачі великого масиву інформації.

**Репродуктивний метод.** Діяльність студентів носить алгоритмічний характер, тобто виконується за інструкціями, приписами, правилами в аналогічних, подібних з показаним зразком ситуаціях. Організовується діяльність студентів за кількарізним відтворенням засвоєних знань. Для цього використовуються різноманітні вправи, практичні завдання, програмований контроль, різні форми самоконтролю. Застосовується у взаємозв'язку з інформаційно-рецептивним методом (який передує репродуктивному). Разом вони сприяють формуванню знань, навичок і вмінь у студентів, формують основні розумові операції (аналіз, синтез, узагальнення, перенесення, класифікація).

**Метод проблемного викладу.** Науково-педагогічний працівник до викладу матеріалу ставить проблему, формулює пізнавальне завдання на основі різних джерел і засобів. Показує спосіб вирішення поставленого завдання. Спосіб досягнення мети – розкриття системи доказів, порівняння точок зору, різних підходів. Студенти стають свідками й співучасниками наукового пошуку. Студенти не тільки сприймають, усвідомлюють і запам'ятовують готову інформацію, але й стежать за логікою доказів, за рухом думки науково-педагогічного працівника.

**Частково-пошуковий, або евристичний, метод.** Полягає в організації активного пошуку рішення висунутих у навчанні (або сформульованих самостійно) пізнавальних завдань. Пошук рішення відбувається під керівництвом педагога, або на основі евристичних програм і вказівок. Процес мислення здобуває продуктивний характер. Процес мислення поетапно направляється й контролюється педагогом або самими студентами на основі роботи над програмами (у тому числі й комп'ютерними) і навчальними посібниками. Метод дозволяє активізувати мислення, викликати зацікавленість до пізнання на семінарах і колоквиумах.

**Дослідницький метод.** Проводиться аналіз матеріалу, постановки проблем і завдань і короткого усного або письмового інструктажу студентів. Студенти самостійно вивчають літературу, джерела, ведуть спостереження й виміри й виконують інші дії пошукового характеру. Завдання, які виконуються з використанням дослідницького методу, повинні містити в собі всі елементи самостійного дослідницького процесу (постановку завдання, обґрунтування, припущення, пошук відповідних джерел необхідної інформації, процес розв'язання завдання). У цьому методі найбільш повно проявляються ініціатива, самостійність, творчий пошук у дослідницькій діяльності. Навчальна робота безпосередньо переростає в наукове дослідження.

**Дискусійні методи.** Елементи дискусії (суперечки, зіткнення позицій, навмисного загострення й навіть перебільшення протиріч в обговорюваному змістовному матеріалі) можуть бути використані майже в будь-яких організаційних формах навчання, включаючи лекції. Дискусійні методи виступають як засіб не тільки навчання, але й виховання.

**Ділова гра як метод активного навчання.** Одним з найбільш ефективних активних методів навчання є ділова гра. Метод розкриває особистісний потенціал студента: кожен учасник може діагностувати свої можливості, а також у спільній діяльності з іншими учасниками. Позитивними факторами в застосуванні ділових ігор є активізація мислення студентів, підвищення самостійності майбутнього фахівця, наближення навчання до професійної діяльності, підготовка студента до професійної практичної діяльності; висока мотивація, емоційна насиченість процесу навчання.

**Метод моделювання.** Моделювання педагогічних ситуацій - це створення таких ситуацій-моделей, де реальні об'єкти замінюються символами і взаємовідносини між учасниками діяльності складаються не природно, а організовані спеціально під керівництвом викладача, тобто штучно.

## 7.1. Форми навчання

Процес навчання реалізується в межах багатоманітної цілісної системи організаційних методів і форм навчання.

**Форма організації навчального процесу** – спосіб організації, побудови й проведення навчальних занять, у яких реалізуються зміст навчальної роботи, дидактичні завдання і методи навчання.

До форм навчального процесу відносять: лекції, практичні, семінарські заняття, самостійну роботу студентів, навчальні конференції, консультації, індивідуальні заняття, навчальну виробничу (педагогічну) практику, курсові, дипломні, магістерські роботи.

Форми контролю, оцінювання та обліку знань, умінь і навичок студентів: колоквиуми, заліки, екзамени, захист курсових, дипломних і магістерських робіт.

Форми організації науково-дослідної роботи студентів: науково-дослідні гуртки, проблемні групи, об'єднання, школи, студентські наукові товариства.

**Лекція** – вид навчальних занять, призначений для викладення теоретичного матеріалу. Як правило, окрема лекція є елементом курсу лекцій, що охоплює основний теоретичний матеріал однієї або декількох тем навчальної дисципліни. Тематика лекцій визначається робочою навчальною програмою дисципліни.

Існує декілька видів лекції як форми організації навчання.

**Тематична лекція** – висвітлює конкретну тему навчальної програми з певної дисципліни. Такі лекції поділяють на вступні і підсумкові; **оглядова лекція** передбачає систематичний аналіз найважливіших наукових проблем курсу, які пов'язані з практичним досвідом студентів, завданнями професійної діяльності. Таку лекцію читають перед виробничою практикою, написанням дипломних (магістерських) робіт або складанням державних екзаменів; **консультативна лекція** доповнює і уточнює матеріал оглядової, висвітлює розділи курсу, які викликають труднощі під час самостійного вивчення; **лекційний спецкурс** виходить за межі навчальної програми, значно розширює і поглиблює наукові знання, полегшує їх творче осмислення, "вводить" студентів у проблематику певної наукової школи.

**Семінарське заняття** – вид навчального заняття, на якому науково-педагогічний працівник організує дискусію з попередньо визначених проблем. Семінарські заняття сприяють глибокому засвоєнню студентами теоретичних проблем, оволодінню науковим апаратом, формуванню у них навичок ораторського мистецтва, вміння аргументувати свої судження, вести наукову полеміку, захищати і обстоювати свою думку, зважаючи на думку іншої людини, вчать толерантності.

Перелік тем семінарських занять визначається робочою навчальною програмою дисципліни.

Семінарські заняття проводяться в аудиторіях або навчальних кабінетах з однією академічною групою. На кожному семінарському занятті науково-педагогічний працівник оцінює осіб, які навчаються (реферати, виступи, активність в дискусії, вміння формулювати та відстоювати свою позицію тощо). Оцінки, одержані за семінарські заняття, є складовою семестрової підсумкової оцінки.

**Індивідуальні навчальні заняття** проводяться у малочисельних групах відповідно до розкладу, а також з окремими студентами (за графіком, затвердженим завідувачем кафедри). Індивідуальні навчальні заняття з окремими особами організовуються з урахуванням індивідуального навчального плану студента та можуть охоплювати частину або повний обсяг занять з однієї або декількох навчальних дисциплін, а в окремих випадках – повний обсяг навчальних занять для конкретного рівня вищої освіти або кваліфікаційного рівня.

**Консультація** – форма навчального заняття, при якій особа, яка навчається, отримує від науково-педагогічного працівника відповіді на конкретні питання або пояснення окремих теоретичних положень чи їх практичного використання.

Консультація може бути індивідуальною або проводиться для групи осіб. Під час підготовки до екзаменів проводяться групові консультації.

Протягом семестру консультації з навчальних дисциплін проводиться за встановленим кафедрою розкладом із розрахунку відповідного часу, що планується на консультації з навчальної дисципліни. Обсяг часу, відведений науково-педагогічному працівнику для проведення консультацій з конкретної дисципліни, визначається робочим навчальним планом.

**Самостійна робота** осіб, які навчаються, є основним засобом засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час. Самостійна робота включає: опрацювання навчального матеріалу, виконання індивідуальних завдань, науково-дослідну роботу. Навчальний час, відведений на самостійну роботу студента денної форми навчання, регламентується навчальним планом та робочою навчальною програмою. Зміст самостійної роботи над навчальною дисципліною визначається робочою програмою навчальної дисципліни, методичними матеріалами, завданнями та вказівками науково-педагогічного працівника.

Самостійна робота осіб, які навчаються, забезпечується системою навчально-методичного забезпечення, передбаченою програмою робочої навчальної дисципліни: підручниками, навчальними та методичними посібниками, конспектами лекцій, збірниками завдань, комплектами індивідуальних семестрових завдань, практикумами, методичними рекомендаціями з організації самостійної роботи та виконання окремих завдань, електронними та іншими навчально-методичними матеріалами, дистанційними курсами. Методичні матеріали для самостійної роботи студентів повинні передбачати можливість проведення самоконтролю з боку студента. Для самостійної роботи рекомендується відповідна наукова та професійна монографічна і періодична література.

Самостійна робота з вивчення навчального матеріалу з конкретної дисципліни може проходити в Центральній науковій бібліотеці університету, навчальних кабінетах, комп'ютерних класах, лабораторіях, у домашніх умовах, а також у дистанційній формі за використанням системи підтримки дистанційного навчання та матеріалів дистанційних курсів.

Для забезпечення належних умов для самостійної роботи ця робота організується, у разі необхідності, за попередньо складеним на кафедрі графіком, що гарантує можливість індивідуального доступу особи, яка навчається, до необхідних дидактичних і технічних засобів загального користування. Графік оприлюднюється на початку навчального семестру. При організації самостійної роботи з використанням складного обладнання, установок, інформаційних систем (комп'ютерних баз даних, систем автоматизованого проектування, автоматизованих навчальних систем, системи підтримки дистанційного навчання тощо) забезпечується можливість одержання необхідної консультації або допомоги з боку спеціалістів кафедри.

Контроль засвоєння навчального матеріалу дисципліни, віднесеного на самостійну роботу, є обов'язковим.

Основні методи перевірки успішності студентів: усне опитування, письмовий контроль, практичні заняття, тести тощо.

**Письмовий контроль** забезпечує глибоку й всебічну перевірку опанування програмного матеріалу. За допомогою письмових робіт одночасно контролюють значну кількість студентів у різних галузях знань.

Цей метод досить об'єктивний, бо надає можливість порівняти знання різних студентів за допомогою стандартних запитань, виявити теоретичні знання, практичні навички та вміння, а також адекватне їх застосування для розв'язання конкретних професійних завдань.

**Усне опитування** зазвичай проводиться на **семінарських (практичних) заняттях**. Його здійснюють за допомогою бесіди, відповіді студента, тлумачення певних теорій, ідей, поглядів професійних явищ тощо. В основі усного опитування – монологічна

відповідь студента або бесіда. Цей метод, завдяки своїй специфіці й характеру застосування, використовують і щоденно на планових заняттях, і на різноманітних перевірках.

**Форми контролю** визначаються навчальним планом і робочою програмою навчальної дисципліни і можуть включати виконання контрольних робіт, включених до навчального плану, курсових робіт, індивідуальних завдань, тестів, рефератів, винесення самостійно засвоєного матеріалу на підсумковий семестровий контроль (разом з матеріалом, що вивчався при проведенні аудиторних навчальних занять) тощо.

## 8. Методи контролю

**Методи контролю** – це способи діагностичної діяльності, які дозволяють здійснювати зворотний зв'язок у процесі навчання з метою отримання даних про успішність навчання, ефективність навчального процесу.

Контрольні заходи визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти.

**Самоконтроль** призначений для самооцінки здобувачами вищої освіти якості засвоєння навчального матеріалу навчальної дисципліни (розділу, теми). З цією метою в навчальних посібниках для кожної теми (розділу), а також у методичних розробках для семінарських занять передбачаються питання для самоконтролю.

**Кафедральний контроль** проводиться з метою оцінки рівня підготовки студентів з навчальної дисципліни на різних етапах її вивчення і здійснюється у вигляді вхідного, поточного, рубіжного та семестрового контролю.

В освітньому процесі використовуються такі види контролю результатів навчання: вхідний, поточний протягом семестру, контрольні роботи, передбачені навчальним планом, приймання індивідуальних завдань, курсових робіт, підсумковий семестровий, відстрочений контроль.

**Вхідний контроль** проводиться перед вивченням нового курсу з метою визначення рівня підготовки студентів з дисциплін, які забезпечують цей курс. Вхідний контроль проводиться на першому занятті за завданнями, що відповідають програмам попереднього навчання. Результати контролю аналізуються на кафедральних (міжкафедральних) нарадах та засіданнях методичних комісій спільно з науково-педагогічними працівниками, які проводять заняття із забезпечувальною дисципліни. За результатами вхідного контролю розробляються заходи з надання індивідуальної допомоги студентам, коригування освітнього процесу.

**Поточний контроль** проводиться на всіх видах аудиторних занять протягом семестру. Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування або письмового контролю на практичних, семінарських заняттях, лекціях, у формі колоквиуму, виступів студентів при обговоренні питань на семінарських заняттях, у формі комп'ютерного тестування тощо. Конкретні форми проведення поточного контролю та критерії оцінки рівня знань визначаються програмою навчальної дисципліни. Результати оцінювання роботи студентів мають бути доведені до відома студентів своєчасно. Формою поточного контролю є ректорські контрольні роботи. Результати оцінювання ректорських контрольних робіт можуть зараховуватися як результати виконання контрольної роботи, передбаченої навчальним планом.

**Підсумковий семестровий контроль** з навчальної дисципліни є обов'язковою формою оцінювання результатів навчання студента. Він проводиться в терміни, встановлені графіком навчального процесу, та в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальним планом та робочою програмою навчальної дисципліни. Семестровий контроль проводиться у формі заліку або семестрового екзамена з конкретної навчальної дисципліни. Студента допускають до семестрового контролю за

умови виконання ним усіх видів робіт, передбачених навчальним планом на семестр з цієї дисципліни.

**Семестровий залік (семестровий екзамен)** – форма підсумкового контролю з окремої навчальної дисципліни за семестр, що спрямована на перевірку засвоєння теоретичного та практичного матеріалу. Заліки (екзамени) складають за екзаменаційними білетами, затвердженими кафедрою. Викладач в обов'язковому порядку повинен ознайомити студентів зі змістом екзаменаційних питань, зразком екзаменаційного білету на початку вивчення навчальної дисципліни.

Максимальна сума балів, яку може набрати студент при складанні екзамена (заліку) з навчальної дисципліни, складає 40.

Оцінка підсумкового контролю виставляється як сума балів, набраних здобувачем вищої освіти протягом семестру при виконанні контрольних заходів, передбачених програмою навчальної дисципліни (практики) та балів, набраних при складанні семестрового екзамена (заліку).

Максимальна сума балів, які може набрати студент при вивченні навчальної дисципліни (проходженні практики), складає 100.

### **Питання до підсумкового контролю (екзамен) з дисципліни «Етикет ділового спілкування»**

1. Поняття спілкування.
2. Моделі та стилі спілкування.
3. Класифікація функцій спілкування.
4. Основні закони спілкування.
5. Ділове спілкування: його природа і мета, види і форми.
6. Виникнення і сутність етикету ділових відносин.
7. Слухання в процесі спілкування.
8. Установлення контакту з аудиторією.
9. Вербальний та невербальний компоненти спілкування.
10. Поза, жести, міміка оратора.
11. Закони ораторської діяльності.
12. Вступ, основна частина, завершення промови.
13. Презентація як різновид публічного мовлення.
14. Типи презентацій.
15. Рекомендації щодо змісту та оформлення мультимедійних презентацій.
16. Діловий одяг для чоловіків.
17. Діловий одяг для жінок.
18. Імідж ділової людини (одяг, зачіска, прикраси тощо).
19. Форми і види діловою спілкування.
20. Ділова бесіда (різновиди, етапи).
21. Правила етикету ділової телефонної розмови.
22. E-mail етикет.
23. Поняття про ділові перемовини.
24. Нарада.
25. Збори.
26. Дискусія.
27. Брифінг. Прес-конференція.
28. "Мозковий штурм".
29. Ділова доповідь.
30. Особливості ділового етикету.
31. Службовий етикет.
32. Ділова атрибутика.

33. Ділові подарунки.
34. Візитівки.
35. Сувеніри в діловій сфері.
36. Етикет національних символів.
37. Вимоги до сучасного керівника.
38. Стилi управлінської діяльності.
39. Діловий протокол та організація ділових прийомів.
40. Проведення співбесіди.
41. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом.
42. Психіка особистості в діловому спілкуванні.
43. Темперамент і характер партнерів у діловому спілкуванні.
44. Особливості поведінки зі співрозмовниками різних психологічних типів.
45. Поняття спілкування та бар'єрів спілкування. Типи бар'єрів спілкування.
46. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.
47. Поняття конфлікту.
48. Культура поведінки в театрі, ресторані, на фуршеті, бенкеті.
49. Особливості дрес-коду.
50. Культура поведінки на вулиці, в магазині.
51. Правила поведінки у кав'ярні, їдальні, ресторані.
52. Як поводитися в транспорті, у картинній галереї, театрі, бібліотеці.
53. Шляхи розвитку культури спілкування молоді.
54. Етичні основи соціоніки.
55. Ділова етика в українському бізнес-суспільстві.
56. Особливості міжнародного ділового спілкування.
57. Особливості спілкування з іноземцями.
58. Ділові переговори з іноземцями.
59. Особливості письмового ділового спілкування з іноземцями.
60. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

## **9. Схема нарахування балів та критерії оцінювання навчальних досягнень студентів**

Загальна кількість балів – 100.

Кількість балів за екзамен – 40.

Кількість балів протягом семестру – 60:

Кількість балів за відповіді на семінарських заняттях  $\sum 40 = 40$ :

### **Формула обчислення**

$$\sum 40 = \frac{\sum 1}{\sum 2} \times 8 \text{ (вісім)}$$

### **Примітка:**

$\sum 40$  – сума максимальної кількості балів

$\sum 1$  – сума балів, що отримав студент за відповіді на семінарських заняттях.

$\sum 2$  – кількість семінарських занять протягом семестру.

8 – коефіцієнт

Контрольна робота – 20 балів.



Поточний контроль						Індивідуальне завдання*	Контрольна робота, передбачена навчальним планом	Разом	Екзамен /залік	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	TN					
$\Sigma 40$						-	20	60	40	100

T1, T2 ... TN – теми.

Відповідь на семінарському занятті – **1-5 балів**.

**Критерії оцінювання усної відповіді.**

Поточний контроль здійснюється, зокрема, у формі опитування та перевірки результатів виступів на семінарських заняттях в п'ятибальній шкалі оцінок.

**5 балів** ставиться за таких умов:

- студент активно працює протягом усього практичного заняття;
- дає повний, правильний, послідовний, зв'язний, обґрунтований виклад питання, що супроводжується правильними прикладами з доктринальних джерел та посиланням на чинне законодавство;

- все, що викладається, повинно свідчити про глибоке розуміння і орієнтацію в явищах і процесах, що вивчаються;

- правильні вичерпні відповіді на додаткові питання викладача.

**4 бали** ставиться за таких умов:

- студент активно працює протягом практичного заняття;
- дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, відповідає лише з деякою допомогою викладача чи колег;

- недостатньо вичерпні відповіді на додаткові запитання викладача.

**3 бали** ставиться за таких умов:

- студент на занятті поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача;
- в цілому виявляє знання основного навчального матеріалу, що розглядається, але під час відповіді допускає помилки і усвідомлює їх тільки після вказівки викладача;

- відповіді на запитання дає не одразу, а тільки після деякого напруження пам'яті, при чому відповіді нечіткі;

- не в змозі без допомоги викладача вивести співвідношення з іншими проблемами дисципліни, що вивчається;

**2 бали** ставиться за таких умов:

- допускає суттєві помилки або зовсім пропускає матеріал і частково виправляє ці помилки тільки після вказівки викладача;

- студент виявляє незнання значної частини навчального матеріалу, нелогічно і невпевнено його викладає, у відповіді мають місце заминки і перерви, не може пояснити проблему, хоча і розуміє її;

- викладає матеріал не достатньо зв'язно і послідовно.

**1 бал** ставиться за таких умов:

- студент припускається грубих помилок при викладі матеріалу і не виправляє ці помилки навіть при вказівці на них викладача;

- виявляє нерозуміння навчального матеріалу і як наслідок цього – повна відсутність навичок як в аналізі явищ, так і у подальшому виконанні практичних завдань.

### **Критерії оцінювання контрольних та екзаменаційних/залікових робіт.**

Контрольні та екзаменаційні (залікові) роботи виконуються у письмовій формі. Контрольна робота складається з 20 тестових завдань, екзаменаційна робота – із 40 тестових завдань. Кожне тестове завдання має чотири варіанти відповідей, тільки одна з яких є правильною; за кожну правильну відповідь нараховується один бал.

#### **Шкала оцінювання**

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка за національною шкалою	
	За чотирирівневою шкалою оцінювання	За дворівневою шкалою оцінювання
90-100	відмінно	зараховано
70-89	добре	зараховано
50-69	задовільно	зараховано
1-49	незадовільно	незараховано

#### **Критерії оцінювання виконання контрольної роботи відповідно до навчального плану**

Кількість балів	Критерії оцінювання
15-20	Роботу виконано якісно, рівень виконання високий, помилок та неточностей немає.
8-14	Роботу виконано якісно з достатньо високим рівнем правильних відповідей (75–89 %)
1-7	Роботу виконано якісно з середнім показником правильних відповідей (51–74 %)
0	У роботі численні помилки та неточності (50 і більше відсотків)

#### **Критерії оцінювання результатів самостійної роботи студентів**

На самостійне опрацювання виносяться питання з тем, що включені до тематичного плану дисципліни. Ці питання входять до обговорення на семінарських заняттях та у підсумку – до переліку питань підсумкового контролю з дисципліни. На семінарських заняттях оцінюються як усні відповіді.

#### **Критерії оцінювання екзаменаційної роботи студентів**

На підсумковий контроль виносяться 40 балів. Форма контролю – письмова. Студенту пропонується виконати 40 тестових завдань, правильність виконання кожного з яких оцінюється по 1 балу.

Якщо за семестр студент накопичив мінімум 10 балів та екзаменаційну роботу виконав на 40 балів, то його загальна підсумкова оцінка складе 50 балів, що є гранично допустимим мінімумом для зарахування результату проходження курсу і відсутності академічної заборгованості з дисципліни.

## 10. Рекомендована література

### Основна література

#### Правові акти:

1. Конституція України від 28.06.1996. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
2. Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» № 2704-VIII від 25 квітня 2019 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>.
3. Український правопис: Постанова КМУ № 437 від 22 травня 2019 р. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/%202019.pdf>.
4. Національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів». URL : <https://zakon.help/article/nacionalnii-standart-dstu-41632020-derzhavna?menu=82>.

#### Підручники, навчальні посібники:

1. Шевчук С. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. Київ : Алерта, 2023. 536 с.
2. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням. Київ: Алерта, 2022. 536 с.
3. Тетарчук І. В. Юридичне документознавство: навч.посібник для підготовки до іспитів. Київ: ЦУЛ. 2020. 164 с.
4. Тетарчук І. В. Ділова українська мова: навч.посібник для підготовки до іспитів. Київ: ЦУЛ. 2020. 156 с.
5. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: ЦУЛ. 2020. 224 с.
6. Вознюк Г.Л. Українська мова (за професійним спрямуванням). Львів: Львівська політехніка. 2020.
7. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням. Київ: Алерта, 2011. 696 с.
8. Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник. Київ:Арій, 2009.
9. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спрямування: Навчальний посібник. К.: Каравела, 2008.

#### Допоміжна література

1. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посібник. Київ: Знання. 2006.
2. Токарська А.С., Кочан І.М. Українська мова фахового спрямування для юристів. Львів: Світ. 2008.
3. Головащук І.С. Складні випадки наголошення. Словник-довідник. Київ. 2001.
4. Караванський С. Практичний словник синонімів української мови. Київ: Українська книга. 2004.
5. Орфографічний словник української мови / уклад. Головащук І.С. Київ. 1994.
6. Орфоепічний словник української мови. Київ. 1995.
7. Словник іншомовних слів / за ред. О.Мельничука. Київ. 1985.
8. Словник скорочень української мови. Київ. 1982.

9. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / уклад. і голов. ред. В.Т.Бусел. Київ: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005.
10. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету : довідкове видання / Київська міська державна адміністрація. – К. : Рідна мова, 2003. – 479 с.
11. Шинкаренко Т. І. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посібник. – 2-ге вид., доп. – К. : Київський університет, 2009. – 296 с.
12. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К: Кондор, 2018.

## **11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

1. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням. Київ: Алерта, 2011. 696 с. URL: [https://elearn.nubip.edu.ua/pluginfile.php/652872/mod\\_page/content/1/Shevchuk\\_S\\_V\\_\\_Klimenko\\_I\\_V\\_Ukrayinska\\_mova\\_za\\_p%20%281%29.pdf](https://elearn.nubip.edu.ua/pluginfile.php/652872/mod_page/content/1/Shevchuk_S_V__Klimenko_I_V_Ukrayinska_mova_za_p%20%281%29.pdf).
2. Конституція України. К. 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
3. Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» № 2704-VIII від 25 квітня 2019 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>.
4. Український правопис: Постанова КМУ № 437 від 22 травня 2019 р. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/%202019.pdf>.
5. Національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів». URL: <https://zakon.help/article/nacionalnii-standart-dstu-41632020-derzhavna?menu=82>.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ. 2005. 224 с. URL: [https://library.udpu.edu.ua/library\\_files/406456.pdf](https://library.udpu.edu.ua/library_files/406456.pdf).
7. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с. URL: <http://ephsheir.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/4284/%D0%9C%D1%96%D1%80%D0%BE%D1%88%D0%BD%D1%96%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%94.%D0%90.%2C%20%D0%97%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%90.%D0%9C.%20%D0%94%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>.
8. Діловий етикет. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=pVLeNnYjsV8>.
9. Спілкування в інтернеті. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=68vEhiKEBOA>.
10. Правила поведінки та ділового етикету – основа успішної кар'єри. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=bFXrJqQsb-o>.