

**Міністерство культури та інформаційної політики України**  
**Харківська державна академія культури**  
**Кафедра режисури**

# **ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ**

## **У ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ**

**Програма**  
**та навчально-методичні матеріали**

*галузь знань*  
*02 «Культура і мистецтво»*

*спеціальність*  
*026 «Сценічне мистецтво»*

Харків  
2020

УДК 159.923:06.05(07)

Затверджено на засіданні кафедри режисури  
Харківської державної академії культури  
Протокол № 1 від 26 серпня 2020 року

Схвалено Методичною радою факультету театрального мистецтва  
галузь знань 02 «Культура і мистецтво»,  
спеціальність 026 «Сценічне мистецтво»  
Протокол № 1 від 31 серпня 2020 року

**Розробник:**

кандидат мистецтвознавства,  
доцент кафедри режисури ХДАК  
**Світлана ШУМАКОВА**

**Діловий етикет у професійній сфері:** програма та навч.-метод. матеріали, галузь знань 02 «Культура і мистецтво», спец. 026 «Сцен. мистецтво» / М-во культури та інформ. політики України, Харків. держ. акад. культури, Ф-т театр. мистецтва, Каф. режисури ; [розроб. Світлана ШУМАКОВА]. — Харків : ХДАК, 2020. — 29 с.

«Діловий етикет у професійній сфері» є навчальним курсом за вибором у фаховій підготовці здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр», галузі знань 02 «Культура і мистецтво», спеціальності 026 «Сценічне мистецтво». Зміст дисципліни розкриває розуміння основ ділового етикету, сприяє оволодінню навичками ділового спілкування та складання ділових і особистих документів та ін. Навчання за курсом «Діловий етикет у професійній сфері» ґрунтується на принципі зв'язку теорії з практикою.

Дане видання вміщує вимоги до компетентностей та програмних результатів навчання, програму навчальної дисципліни, зміст курсу, методичні вказівки та завдання до семінарів і самостійної роботи, контрольні запитання до іспиту, список літератури до курсу, а також відповідних електронних ресурсів.

©Харківська державна академія культури, 2020 р.

© Шумакова С., 2020 р.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступень, освітньо-професійна програма	Характеристика навчальної дисципліни	
		<b>очна форма навчання</b>	<b>заочна форма навчання</b>
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 3	Галузь знань 02 «Культура і мистецтво»	Нормативна	
		<b>Рік підготовки</b>	
		3-й	3-й
Загальна кількість годин – 90	Спеціальність 026 «Сценічне мистецтво»	<b>Семестри</b>	
		6-й	6-й
Аудиторних годин – 34  Тижневих годин – 2	Ступень «Бакалавр»  Освітньо-професійні програми: «Режисура естради та масових свят», «Актор драматичного театру та кіно»	<b>Лекції</b>	
		12	
		<b>Семінарські заняття</b>	
		22	
		<b>Самостійна робота</b>	
		56	
		<b>Вид контролю:</b>	
іспит	залік		

### Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи здобувача вищої освіти 34/56.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Завдання вищої школи — готувати професіоналів нової генерації: кваліфікованих, грамотних, компетентних як фахово, так і у сфері ділового етикету, які б досконало й ґрунтовно ним володіли. Акцент при цьому переноситься з традиційної настанови — засвоєння прийнятих норм ділового спілкування — на формування навичок культури мислення і професійної поведінки особистості, яка успішно взаємодіє з іншими в соціальному середовищі.

Представлена Програма та навчально-методичні матеріали до курсу «**Діловий етикет у професійній сфері**» призначені для фахової підготовки здобувачів освіти галузі знань 02 «Культура і мистецтво», спеціальності 026 «Сценічне мистецтво», ступеня «Бакалавр».

Виклад матеріалу за даним курсом ґрунтується на принципі зв'язку теорії і практики, тож він має певну практичну спрямованість та сприяє розширенню і урізноманітненню знань, пов'язаних з активізацією ділової самостійної діяльності у професії. Відповідно, змістове наповнення курсу «Діловий етикет у професійній сфері» умовно може бути розділеним на взаємопов'язані складові. Перша складова — це теоретичні основи ділового етикету, засвоєння принципів і норм котрого є необхідною професійною якістю майбутнього фахівця. Друга змістова складова є більш практичною, оскільки розкриває правила оформлення ділових паперів, конкретну методику ведення ділових переговорів, побудови службових відносин тощо. Всі форми ділового спілкування розглядаються в їх єдності та взаємозв'язку на загальній теоретичній базі. Практична частина курсу включає в себе ряд конкретних порад по встановленню ділових контактів і динамічному укладенню угод, поліпшенню людських відносин та ін.

Навчання культурі ділового етикету представляє собою природне продовження базової професійної підготовки майбутніх фахівців сфери сценічного мистецтва.

Студенти повинні скласти уяву про діловий імідж, професійну поведінку з урахуванням особливостей офіційно-ділового стилю, ділову бесіду та ведення переговорів, службову нараду, службову телефонну розмову з позицій їх мовленнєвої, логічної, психологічної та невербальної культури, а також з лексико-граматичної та стилістичної специфіки ділового мовлення, як в усній, так і в письмовій формах.

**Мета курсу** — надати теоретичні знання і сприяти формуванню практичних навички етикетного оформлення людських взаємодій, практичного освоєння етикету як засобу проектування власної біографії режисера відповідно певним культурними та фаховими стандартами професійної сфери сценічного мистецтва.

### **Завдання навчальної дисципліни:**

- надати знання щодо ділового етикету та особливостей діловий іміджу;
- сформуванню у студентів культуру ділового етикету;

- визначити культуру ділового мовлення;
- сприяти оволодінню студентами навичками ведення ділової розмови;
- систематизувати розуміння раціональної і ефективної організації самостійної діяльності у професійному полі;
- удосконалити комунікативні вміння студентів;
- сформуванати навички весь час мати у своєму фокусі зору нюанси поведінки опонента у діловій співбесіді;
- висвітлити сутність та активізувати ціннісно-сміслові орієнтири студентів, спонукаючи до осмислення загальнолюдських цінностей і вироблення особистого ставлення до них як власної внутрішньої позиції.

Форма організації викладання в рамках даного курсу: лекції, семінари, пізнавальні ігри, розв'язання практичних завдань, оформлення ділових паперів, анкетування тощо.

### **3. Вимоги до компетентностей та програмних результатів:**

**У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти наступними компетентностями:**

- орієнтуватися у професійній сфері, пов'язаній з поняттям «культура ділового спілкування»;
- укладати міркування з приводу основних форм ділової поведінки;
- відтворювати розуміння правил ділового етикету;
- освоїти основи офіційно-ділового стилю одягу;
- набути вміння і навички ділового спілкування;
- сформуванати звичку вести себе завжди ввічливо, галантно, попереджувально по відношенню до всіх, з ким доводиться спілкуватися;
- знати засоби мови офіційно-ділового стилю, вміти ними користуватися;
- інтерпретувати призначення офіційно-ділового стилю мовлення, усвідомити його самостійність і зв'язок з іншими стилями;
- оволодіти нормами ділової розмови, а також навичками правильного оформлення ділових паперів;
- виокремлювати, розділяти на складові ділову поведінку й аналізувати її.

#### **Програмні результати навчання:**

- демонструвати знання з основ ділового етикету в його проблемно-змістовому сенсі;
- систематизувати аспекти щодо принципів розгортання ділових зв'язків у сфері сценічного мистецтва;
- характеризувати особливості спілкування творчих особистостей у неформальному ключі;
- орієнтуватися в питаннях різниці міжособистісної взаємодії поза діловою сферою та безпосередньо в її межах;
- розуміти значущість стриманості у широкому діловому контексті;

– обґрунтовувати власну думку щодо проблеми визначення орієнтирів ділового іміджу, суголосних з творчою атмосферою обраної професійної сфери та вимог ділової етики;

– вміти складати тексти офіційно-ділового стилю, розуміти принципи службового листування.

## **4. Програма навчальної дисципліни**

### **РОЗДІЛ 1**

#### **ПРОГРАМНИЙ ЗМІСТ КУРСУ**

#### **«ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ»**

##### **Тема 1**

##### **Вступ. Правила хорошого тону**

Культура поведінки індивідууму на вулиці, в приміщенні, театрі, ресторані. Правила сервірування столу та користування столовими приборами.

##### **Тема 2**

##### **Культура ділового спілкування як універсальна, обов'язкова для всіх**

Визначення змісту понять «ділова етика» і «діловий етикет». Поняття про діловий протокол.

### **РОЗДІЛ 2**

#### **КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ**

##### **Тема 3**

##### **Офіційно-діловий стиль одягу**

Одяг і зовнішній вигляд ділової людини. Етикетний мінімум.

Гардероб ділової людини. Стили одягу. Кольори в діловому костюмі.

Вимоги до взуття, прикрас, парфумів, зачіски, макіяжу ділової людини.

##### **Тема 4**

##### **Гарні манери — вирішальна основа етикету**

Правила ділового етикету. Спосіб тримати себе, зовнішня форма поведінки.

Вислови. Тон, інтонація, жестикуляція. Посмішка. Делікатність. Манера

триматися і бути природним. Естетичні і гігієнічні вимоги.

### **РОЗДІЛ 3**

#### **МОВНА КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ РОЗМОВИ**

##### **Тема 5**

##### **Ділова розмова як особливий різновид усної мови**

Основні вимоги. Правильність мовлення. Точність і ясність мови. Стислість —

найважливіша вимога до будь-якої форми ділового мовлення. Доступність мови. Допоміжний матеріал мови: визначення, порівняння, приклади.

### **Тема 6**

#### **Техніка мови**

Техніка мовлення. Постановка мовного дихання, дикція і орфоепія — складові техніки мовлення. Якості голосу. Пауза.

### **Тема 7**

#### **Мовний етикет. Парадигма мовних формул: вибір мовних одиниць**

Норми мовленнєвого етикету. Привітання. Правила звернення до співрозмовника. Службова субординація.

## **РОЗДІЛ 4**

### **НЕВЕРБАЛЬНА КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ РОЗМОВИ**

### **Тема 8**

#### **Мова жестів і міміки як встановлення контакту зі співрозмовником**

Основні жести і рухи тіла. Види поглядів, їх трактування та рекомендовані дії. Основні фізіогномічні типи особи.

### **Тема 9**

#### **Значення різних типів рукоштовпів**

Кратка історія жестів та рукоштовпів.  
Пози співрозмовників та їх психологічна роль.

### **Тема 10**

#### **Показники внутрішнього стану співрозмовника (поза, міміка, жестикуляція)**

Особливості невербального спілкування. Невербальні засоби підвищення ділового статусу. Роль відстані в межах ділового спілкування.

## **РОЗДІЛ 5**

### **ПРАКТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

### **Тема 11**

#### **Імідж впевненої людини**

Ввічливість. Культура спілкування. Етикетний мінімум. Норми етикету і ділові відносини. Етикетні ситуації.

### **Тема 12**

#### **Привітання та представлення при знайомстві**

Правила привітання. Етикетні канони знайомства.

**Тема 13****Ведення ділової бесіди**

Підготовчі заходи. Початок бесіди. Три прийоми початку бесіди: зняття напруженості, прямого підходу, зачіпки. Інформування присутніх. Обґрунтування висунутих положень — основний етап ділової бесіди. Основні методи — методи аргументування. Спекулятивні методи аргументування — захист від нечесного опонента, техніка їх застосування. Методи процесу переконання.

**РОЗДІЛ 6****ОФОРМЛЕННЯ ДІЛОВИХ ПАПЕРІВ****Тема 14****Оформлення ділових паперів**

Заява, довідка, резюме, анкета, пояснювальна записка та ін.

**Тема 15****Епістолярний етикет**

Службове листування. Ділове листування. Презентація.

**РОЗДІЛ 7****ВЕДЕННЯ ДІЛОВОЇ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ****Тема 16****Основні прийоми телефонної розмови**

Правила ведення ділової телефонної розмови, коли телефонують вам. Правила ведення ділової телефонної розмови, коли телефонуєте ви.

**Тема 17****Ділове спілкування**

Етикетні вимоги. Діловий прийом. Протокольні правила та заходи. Ведення переговорів. Підготовка та етапи переговорного процесу. Порядок, техніка і тактика ведення переговорів. Метод принципів переговорів. Ведення переговорів в несприятливих ситуаціях. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.







**РОЗДІЛ 6  
ОФОРМЛЕННЯ ДІЛОВИХ ПАПЕРІВ**

<b>Тема 14</b> Оформлення ділових паперів		1	2									
<b>Тема 15</b> Епістолярний етикет		2	2									

**РОЗДІЛ 7  
ВЕДЕННЯ ДІЛОВОЇ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ**

<b>Тема 16</b> Основні прийоми телефонної розмови		0,5	2									
<b>Тема 17</b> Ділове спілкування		0,5	1									

**6. Теми за вибором до семінарських занять**

№ з/п	Назва теми
1	Діловий етикет: сутність, принципи і функції етикету. Ділова атрибутика
2	Ділова взаємодія сторін. Стилі та моделі ділового спілкування
3	Етикет ділової людини
4	Стратегія поведінки під час ділової бесіди
5	Основи мовної культури
6	Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів

7	Спілкування як інструмент професійної діяльності. Культура усного фахового спілкування
8	Риторика і мистецтво презентації
9	Презентація різновид публічного мовлення
10	Форми колективного обговорення професійних проблем
11	Дискусія, полеміка, диспут як різновид суперечки
12	Слухання і його роль у комунікації
13	Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації
14	Етикет ділового листування. Рекламний лист як різновид ділового листа
15	Дискусія «Мозковий штурм» як евристична форма, що активізує креативний потенціал співрозмовників під час обговорення проблеми. Технології проведення «мозкового штурму»
16	Мистецтво аргументації. Психологічні прийоми впливу на партнера
17	Вимоги до мовної поведінки під час публічного виступу

## 7. Теми для самостійної роботи здобувачів вищої освіти

№ з/п	Назва теми
1	Поняття ділового спілкування
2	Стратегії мовленнєвого спілкування
3	Гендерні аспекти спілкування
4	Поняття про ораторську (риторичну) компетенцію
5	Види публічного мовлення
6	Техніка і тактика аргументування
7	Фази ділової бесіди

8	Риторичний інструментарій ділової мови
9	Службові листи як головний засіб встановлення офіційних та службових контактів між співробітниками. Ділові папери
10	Збори як форма прийняття колективного рішення

## **8. Орієнтовна тематика проектів PowerPoint-презентації**

№ з/п	Назва теми
1	Форми вітання в межах ділового стилю з огляду на особливості спілкування творчих персоналій
2	Манера одягатися та зовнішній вигляд ділової людини
3	Мовний етикет у діловому спілкуванні
4	Специфіка ділової розмовної практики
5	Особливості спілкування як особливого виду успішної взаємодії сторін. Підготовка та проведення ділових зустрічей
6	Вербальні та невербальні засоби ділового спілкування
7	Офіційно-діловий стиль
8	Офіційний прийом: столовий етикет
9	Правила поведінки на вулиці, в приміщенні, театрі, ресторані

## **9. Тематичні спрямування у виборі тем рефератів:**

1. Візитні картки. Оформлення та особливості користування.
2. Особливості вибору ділового подарунка.
3. Етикет ділової кореспонденції.
4. Психологічна культура ділового спілкування.
5. Перепони у спілкуванні.
6. Психологічні прийоми впливу на партнера.
7. Створення сприятливого психологічного клімату.

8. Мовленнєві, стилістичні, композиційні і комунікативні принципи презентації.
9. Ділова манера поведінки. Сутність і зміст етики ділових стосунків.
10. Діловий стиль в чоловічому та жіночому одязі.

## **10. Робота над рефератом**

Однією з найбільш актуальних форм індивідуальної самостійної роботи студента є реферат. Це — ефективний засіб розвитку творчого мислення й поглиблення знань, осмислення і узагальнення матеріалу, надбання навичок його систематизації.

Реферат — один з видів контролю з курсу «Діловий етикет у професійній сфері», що пов'язаний з розробкою питань теорії та практики ділових стосунків. Запропоновані для рефератів теми обрані і сформульовані таким чином, що б при написанні студенти могли висловити альтернативні думки зі складних питань ділової етики, а так само висловити свою точку зору на проблему, що розглядається. Тому при оцінюванні реферату враховується не тільки фактичний матеріал, але і його аналіз, в першу чергу, думки і позиції самого автора.

«Реферат» (від лат. «Reffere» — доповідати, повідомляти) в традиційному «латинському» сенсі — це виклад змісту питання, що всебічно розглядається. Саме творчо працюючий студент може поглибити або розвинути деякі ідеї відносно обраної теми та точки зору на неї, намагаючись надати свою власну оригінальну трактовку, поглиблюючи розуміння існуючих позицій і пропонуючи свою інтерпретацію проблеми. Студент повинен проявити суттєву логіку й конкретику висловлення особистих думок.

Текст реферативної роботи — це виклад відомостей про предмет, що вивчається, з метою розкриття його сутності. Слід підкреслити, що значний відсоток основного тексту мають складати особисті думки, висновки й узагальнення автора роботи. Реферат не може складатися тільки з відтворення синтезу цитат та поглядів інших авторів щодо обраної теми.

Цитати використовуються за двома принципами. Перший — у вільному викладенні; другий — буквальне цитування. У першому випадку лапки не використовуються і перед крапкою наприкінці висловлення подаються вихідні данні першоджерела, яке цитується. У другому випадку обов'язково використовуються лапки, які обрамляють цитату; вихідні данні першоджерела подаються після лапок.

Оформлення вихідних даних у тексті здійснюється за наступним принципом: з початку подається номер першоджерела у списку літератури в рефераті, потім, через кому, сторінка, де знаходиться цитата; вихідні данні обрамляються квадратними дужками. Наприклад, [2, с. 25] — першоджерело у списку літератури стоїть під другим номером, а цитата знаходиться на 25

сторінці. Якщо першоджерелом є стаття у періодичному виданні, то у тексті подається тільки номер у списку літератури.

Як і будь-яка інша письмова підсумкова студентська робота, реферат повинен мати чітку структуру та наступні компоненти: титульний аркуш, зміст, вступ, основну частину, висновок, список використаних джерел.

У вступі відбивається загальний погляд на обрану тему. Основний текст, як правило, поділяється на підрозділи. Наприкінці наводяться основні висновки роботи. У списку використаних джерел наводяться як літературні, так і Internet-ресурси з **обов'язковими посиланнями в тексті роботи**. Крім того, можуть бути наведені виразні ілюстративні додатки. Основний текст повинен складати не менше 20 сторінок звичайного формату паперу для друку.

## **11. Практичні завдання з опанування теоретичних знань**

### **1. Заява як документ**

(скласти заяву про переведення на інший факультет).

### **2. Автобіографія як документ**

(скласти автобіографію).

### **3. Резюме як документ**

(скласти резюме).

### **4. Характеристика як документ**

(скласти характеристику).

### **5. Службові записки. Довідка як документ**

(скласти службову записку про надання відпустки за свій рахунок).

### **6. Службові листи**

(скласти лист-повідомлення, лист-запит, гарантійний лист, лист-відповідь на запит, лист-прохання, лист-звернення, лист підтвердження, супровідний лист, лист-відповідь на прохання, лист-нагадування, лист-претензія та ін.).

### **7. Прес-реліз**

(скласти Прес-реліз для СМІ про прем'єру вистави).

### **8. Мовний етикет**

(скласти словник-довідник мудрих порад мовного етикету).

### **9. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні**

(скласти перелік позицій щодо налагодження взаєморозуміння та подолання конфліктних ситуацій).

### **10. Ділові зустрічі та переговори**

(скласти перелік позицій відносно організації ділових зустрічей та переговорів).

## **12. Методичні рекомендації до семінарських занять та самостійної роботи студентів**

### **Завдання до семінарських занять та самостійної роботи студентів**

#### **РОЗДІЛ 1 КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ**

##### **Тема 1**

##### **Вступ. Правила хорошого тону**

##### **Семінарське заняття:**

##### **Питання:**

1. Діловий етикет: сутність, принципи і функції етикету.
2. Ділова атрибутика.

Література: [2; 3; 6; 9; 12].

##### **Самостійна робота студентів:**

##### **Питання:**

1. Поняття ділового спілкування.

Література: [2; 3; 6; 9; 12].

##### **Тема 2.**

##### **Культура ділового спілкування як універсальна і обов'язкова для всіх**

##### **Семінарське заняття:**

##### **Питання:**

1. Ділова взаємодія сторін.
2. Стили та моделі ділового спілкування.
3. Етикет ділової людини.

Література: [2; 3; 6; 9; 17; 18; 20].

##### **Самостійна робота студентів:**

##### **Питання:**

1. Стратегія поведінки під час ділової бесіди.
2. Основи мовної культури.

Література: [16; 19].

#### **РОЗДІЛ 2 КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ**

##### **Тема 3**

##### **Діловий стиль одягу**

Література: [18; 22].



**Тема 4****Гарні манери – як основа етикету**

Література: [12; 14].

**РОЗДІЛ 3  
МОВНА КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ РОЗМОВИ****Тема 5****Ділова розмова як особливий різновид усної мови****Семінарське заняття:****Питання:**

1. Спілкування як інструмент професійної діяльності.
2. Культура усного фахового спілкування.

Література: [10; 20; 24; 26; 28].

**Самостійна робота студентів:****Питання:**

1. Стратегії мовленнєвого спілкування.
2. Гендерні аспекти спілкування.

Література: [20; 24; 26].

**Тема 6****Техніка мови****Семінарське заняття:****Питання:**

1. Риторика і мистецтво презентації.

Література: [20; 32].

**Самостійна робота студентів:****Питання:**

1. Поняття про ораторську (риторичну) компетенцію.

Література: [12; 14; 32].

**Тема 7****Мовний етикет. Парадигма мовних формул: вибір мовних одиниць**

Література: [14; 24; 27].

**Самостійна робота студентів:****Питання:**

1. Види публічного мовлення.
2. Техніка і тактика аргументування.

Література: [11; 32].

## **РОЗДІЛ 4**

### **НЕВЕРБАЛЬНА КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ РОЗМОВИ**

#### **Тема 8**

**Мова жестів і міміки як встановлення контакту зі співрозмовником**  
**Семінарське заняття:**

**Питання:**

1. Психологічні прийоми впливу на партнера.

Література: [6; 10; 12; 20].

**Самостійна робота студентів:**

**Питання:**

1. Збори як форма прийняття колективного рішення

Література: [3; 12].

#### **Тема 9**

**Значення різних типів рукоштовань**

Література: [3; 12].

#### **Тема 10**

**Показники внутрішнього стану співрозмовника**  
**(поза, жестикуляція і міміка)**

Література: [2; 3; 6; 9; 12; 14].

## **РОЗДІЛ 5**

### **ПРАКТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

#### **Тема 11**

**Імідж впевненої людини**

**Семінарське заняття:**

**Питання:**

1. Вимоги до мовної поведінки під час публічного виступу.

Література: [13; 14].

#### **Тема 12**

**Привітання та представлення при знайомстві**

Література: [3; 12].

#### **Тема 13**

**Ведення ділової бесіди**

**Семінарське заняття:**

**Питання:**

1. Основи мовної культури.
2. Слухання і його роль у комунікації.

3. Дискусія, полеміка, диспут як різновид суперечки  
Література: [11; 19; 22; 26].

## **РОЗДІЛ 6 ОФОРМЛЕННЯ ДІЛОВИХ ПАПЕРІВ**

### **Тема 14**

#### **Оформлення ділових паперів**

##### **Семінарське заняття:**

##### **Питання:**

1. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації.

Література: [4; 15; 16; 21; 23].

##### **Самостійна робота студентів:**

##### **Питання:**

1. Службові листи як головний засіб встановлення офіційних та службових контактів між співробітниками.

Література: [24; 25; 27; 32].

### **Тема 15**

#### **Епістолярний етикет**

##### **Семінарське заняття:**

##### **Питання:**

1. Етикет ділового листування.
2. Рекламний лист як різновид ділового листа.

Література: [15; 16; 21; 23].

## **РОЗДІЛ 7 ВЕДЕННЯ ДІЛОВОЇ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ**

### **Тема 16**

#### **Основні прийоми телефонної розмови**

Література: [31; 32].

### **Тема 17**

#### **Ділове спілкування**

##### **Семінарське заняття:**

##### **Питання:**

1. Стратегія поведінки під час ділової бесіди.
2. Фази ділової бесіди.
3. Форми колективного обговорення професійних проблем.

Література: [2; 3; 6; 9; 12].

**Самостійна робота студентів:****Питання:**

1. Риторичний інструментарій ділової мови.

Література: [29; 31].

**13. Форми поточного та підсумкового контролю****Методи навчання:**

- лекції;
- семінарські заняття;
- самостійна робота;
- пріоритетними методами є практична робота з ділового спілкування, робота зі зразками ділових паперів, тестами, анкетами;
- пояснювально-ілюстративний полілог «викладач» — «здобувачі освіти»;
- заняття-консультації, ділові ігри;
- письмові роботи (реферат /есе /завдання експрес-контролю /тест).

**Форми контролю:**

- усне опитування;
- розв'язання практичних завдань;
- доповідь на семінарському занятті /колоквиумі;
- оформлення зразків ділових паперів;
- реферат /есе;
- презентація;
- письмове тестування;
- підсумковий контроль.

**14. Розподіл балів, які отримують студенти**

Розділ 1	Розділ 2	Розділ 3	Розділ 4	Розділ 5	Розділ 6	Розділ 7	Сума
T1, T2	T3, T4	T5, T6, T7	T8, T9, T10	T11, T12, T13	T14, T15	T16, T17	
5–20	5–20	5–20	5–20	5–20	5–20	5–20	100

**Розподіл балів за формами контролю:**

- усне опитування — 5;
- розв'язання практичних завдань;
- ділова гра — 10–20;
- доповідь на семінарському занятті /колоквиумі — 5–20 балів;

- реферат /есе — 10–20;
- презентація — 10–20;
- письмове тестування — 5.

Можлива кількість балів, набраних до підсумкової форми контролю:

- залік — від 5 до 100 балів /іспит — від 5 до 70 балів.

### Методичне забезпечення

Пакет навчально-методичного забезпечення: програма та навчально-методичні матеріали; ілюстративні матеріали; профільні Internet-ресурси.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 15. Рекомендована література до курсу

### Основна література

1. Бикова Г. П. Українська мова та культура ділового спілкування. – Київ: Видавництво НАУ, 2006. – 360 с.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посіб. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
3. Герасимчук А. А., Тимошенко О. І. Етика та етикет. – Київ: СУ. – 2006. – 350 с.
4. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : навч. посіб. для вищих та середніх спец. навч. закладів. 3-тє вид., перероб. і доп. – Київ: А.С.К., 2001. – 400 с.
5. Ділове спілкування. Методичні вказівки до семінарських занять для бакалаврів усіх галузей знань денної форми навчання. – Луцьк: Луцький НТУ, 2014. – 45 с.
6. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. – Київ, 1997. – 192 с.

7. Зубков М. Г. Мова ділових паперів: Комплексний довідник / Худож. – оформлювач В. А. Носань. – Харків: Фоліо; Майдан, 1999. – 288с.
8. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Харків: Торсінг, 2001. – 384 с.
9. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. – 2-е вид., перероб. і доп. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
10. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посібник. – Суми: ВДТ «Університетська книга», 2002. – 288 с.
11. Культура фахового мовлення: навч. посіб. / За ред. Н. Д. Бабич. — Чернівці: Книги – ХХІ, 2005.
12. Малахов В. Г. Етика: курс лекцій. – Київ: Либідь, 2000. – 304 с.
13. Мацько Л. І., Кравець Л. В. Культура української фахової мови: навч. посіб. – Київ: ВЦ «Академія», 2007. – 360 с.
14. Монахов Г. А. Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж. – Київ: Альтерирес, 2001. – 474с.
15. Паламар Л. М., Кацавець Г. М. Мова ділових паперів: практ. посіб. Київ: Либідь, 1997. – 296 с.
16. Паламар Л. М., Кацавець Г. М. Українське ділове мовлення: навч. посіб. Київ: Либідь, 1998. – 296 с.
17. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-метод. посіб. – К.: ЄУФІМБ, 2000. – 250 с.
18. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. – Київ: Кондор, 2008 – 356 с.
19. Пономарів О. Культура слова. — К., 1999.
20. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: Знання, 2006. – 291 с.
21. Семенов О. М. Культура наукової української мови: навч. посіб. 2-ге вид., стереотип. – Київ: ВЦ «Академія», 2012. – 216 с.
22. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. – Київ: Знання, 2006. – 391 с.
23. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бибик, І. Л. Михно, Л. О. Пустові, Г. М. Сюта. 2-е вид., доп. і випр. – Київ: Довіра: УНВЦ «Рідна мова», 1999. – 507 с.
24. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення: навч. посіб. Київ: Літера ЛТД, 2002 – 480 с.
25. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. – Київ: Вікар, 2002. – 223 с.
26. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. 2-е вид. – Київ: Лібра, 2003. – 416 с.
27. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. – Київ: Алерта, 2010. – 696 с.

## Допоміжна література

28. Гриценко Т. Б, Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. та ін. Етика ділового спілкування  
[http://pidruchniki.ws/19991130/menedzhment/etika\\_dilovogo\\_spilkuvannya\\_-\\_gritsenko\\_tb](http://pidruchniki.ws/19991130/menedzhment/etika_dilovogo_spilkuvannya_-_gritsenko_tb)
29. Дахно І. Ділова кар'єра  
[http://pidruchniki.ws/15840720/menedzhment/dilova\\_karyera\\_-\\_dahno\\_ii](http://pidruchniki.ws/15840720/menedzhment/dilova_karyera_-_dahno_ii)
30. Олійник О. Ділове спілкування : навч. посіб.  
[http://www.kii.donntu.edu.ua/kaf\\_sgp/metod\\_dilove\\_spilkuv.pdf](http://www.kii.donntu.edu.ua/kaf_sgp/metod_dilove_spilkuv.pdf)
31. Олійник О. Риторика [http://pidruchniki.ws/15840720/ritorika/ritorika\\_-\\_oliynik\\_ob](http://pidruchniki.ws/15840720/ritorika/ritorika_-_oliynik_ob)
32. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків  
<http://pidruchniki.ws/15840720/>

## 16. Інформаційні ресурси

1. Електронний фонд Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського
2. Бібліотека Харківської державної академії культури.
3. Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка.
4. Харківська міська спеціалізована літературно-музична бібліотека імені К. С. Станіславського.
5. Харківська обласна універсальна наукова бібліотека: електронний каталог.

## 17. Інформаційні Інтернет-ресурси

1. [http:// www.litopys.org.ua](http://www.litopys.org.ua)
2. [http:// www.mova.info](http://www.mova.info)
3. [http:// www.novamova.com.ua](http://www.novamova.com.ua)
4. [http:// www.pereklad.kiev.ua](http://www.pereklad.kiev.ua)
5. [http:// www.pravopys.net](http://www.pravopys.net)
6. [http:// www.r2u.org.ua](http://www.r2u.org.ua)
7. [http:// www.rozum.org.ua](http://www.rozum.org.ua)
8. [http:// testosvit.com/pidruchniki](http://testosvit.com/pidruchniki)
9. [http:// tourlib.net](http://tourlib.net)
10. [http:// pidruchniki.ws](http://pidruchniki.ws)

## 18. Термінологічний словник-довідник до курсу

**Адміністративна етика (administrative ethics)** – вивчає і розробляє моральні аспекти діяльності державних службовців і керівників.

**Актуалізатор (actualization)** – людина, яка прислуховується до інших і враховує інші інтереси, прагне до самоактуалізації та унікальності. Він чесний у своїх думках і діях. Актуалізатор – це людина, яка поважає гідність інших, переконливо передає свої думки і бажання, добре ставиться до людей і допомагає їм знайти власний шлях розвитку.

**Актуалізація (actualization)** – повага до інших людей, врахування їхніх інтересів, прагнення до реалізації унікальності кожної людини.

**Банкет (banquet)** – урочистий захід, що проводиться у зв'язку з важливим ювілеєм, святом, підписанням міжнародної угоди тощо.

**Вербальна комунікація (verbal communication)** – комунікація за допомогою усної і письмової мови.

**Взаєморозуміння (mutual understanding)** – це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.

**Ділова бесіда (розмова) (business conversation (talk))** – це вид міжособистісного ділового, службового спілкування, що передбачає обмін інформацією, поглядами, думками і спрямований на вирішення певної проблеми.

**Ділове спілкування (business communication)** – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

**Діловий етикет (business etiquette)** – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки, спілкування при вирішенні ділових проблем.

**Діловий протокол (business minutes)** – регламентований порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

**Динаміка конфлікту (dynamics of the conflict)** – послідовна зміна стадій і етапів, які характеризують процес розгортання конфлікту від виникнення конфліктної ситуації до її вирішення.

**Емпатія (empation)** – уміння проникнути в переживання іншої людини, уміння співпереживати, співчувати.



**Етика (ethics)** (з грецьк. ethos – нрав, звичай, характер) – система знань (наука) про мораль та моральність, їх сутність та історію розвитку, їх роль та місце в житті людини. Етика – система знань про добро та зло, їх актуалізацію в житті людини.

**Етика ділових стосунків (ethics of the business relations)** – система знань про моральні аспекти ділових стосунків між людьми, а також людиною і суспільством.

**Етикет (etiquette)** (з франц. etiquette – встановлений порядок і форми обходження при дворах) – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства в цілому. Етикет є певною формою церемоніалу, це мова символів.

**Ідентифікація (identification)** – уподібнення себе іншому.

**Імідж (image)** – образ, загальне враження.

**Композиція (composition)** (з лат. composition – складання, створення) – побудова виступу, співвідношення його окремих частин, відношення кожної окремої частини до виступу як єдиного цілого.

**Конфлікт (conflict)** (з лат. conflictus – зіткнення) – особливий вид особистісної взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні в даній ситуації цілі, інтереси, типи поведінки і під час якого виникають неприємні почуття та переживання.

**Культура спілкування (culture of communication)** – це сума набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві, на певному етапі його розвитку.

**Маніпулятор (manipulator)** – людина, яка свідомо (тоді це цинізм) або несвідомо вдається до всіляких хитрощів, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети.

**Маніпуляція (manipulation)** – комунікативний вплив, який веде до створення в іншій людини мотиваційних станів (почуттів, стереотипів), що спонукають його до поведінки, вигідної тому, хто на неї впливає.

**Моббінг (mobbing)** – негативні дії (тиснення, переслідування) однієї або кількох людей, спрямовані проти іншої людини, в результаті чого, людина, яку переслідують, відчуває себе ображеною і пригніченою.

**Мораль (moral)** (з лат. moris – норов, звичай, характер) – теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральнісні відношення, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. Мораль

визначає цінності людини, регулює її поведінку з точки зору принципового протиставлення добра та зла.

**Моральність (morality)** – поведінка, вчинки, якості, відношення, діяльність людини, як результат безпосередньої реалізації моральних ідей, цінностей, принципів, норм і правил поведінки.

**Навіювання (cast)** – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі. Воно є механізмом, який дає змогу вплинути на несвідоме: установки, емоційні реакції, очікування тощо. Виокремлюють такі види навіювання на людину: 1) коли вона перебуває в активному стані; 2) під гіпнозом; 3) під час сну.

**Наслідування (imitation)** – особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб. (Наслідування дітьми дорослих, наслідування дій наших кумирів).

**Невербальна комунікація (nonverbal communication)** – комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, паузи, манери, зовнішність).

**Переговори (negotiation)** – це метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси.

**Переконання (persuasion)** – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду людини з тим, щоб сформувати у неї нові установки. Це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності, формує нові погляди, відносини.

**Прийоми (receptions)** – зібрання запрошених гостей, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування і знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній. Прийоми мають діловий характер і проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, презентації своєї продукції, реклами тощо.

**Протокол (protocol)** – це форма ієрархічного порядку, вияв гарних манер у стосунках між партнерами. Протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій на офіційних та неофіційних зустрічах.

**Професійна етика (professional ethics)** – сукупність моральних норм, які визначають відношення людини до своєї професії і регулюють відношення людей в трудовій сфері.

**Публічний виступ (public speech)** – це усне монологічне висловлювання з метою вплинути на аудиторію.

**Рефлексія (reflection)** – у соціальній психології це механізм усвідомлення індивідом чи групою того, як їх насправді сприймають і оцінюють інші індивіди чи групи.

**Риторика (art of the public-speaking)** – теорія ораторського мистецтва.

**Самонавіювання (selfcast)** – свідоме саморегулювання, навіювання самому собі уявлень, почуттів, емоцій. Приклад: “Я вирішу ці проблеми. Я закінчу роботу. Я щасливий...”.

**Службовий етикет (official etiquette)** – сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).

**Спілкування (communication)** – взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.

**Стратегія спілкування (communication strategy)** – це загальна схема дій (або загальний план досягнення мети). На відміну способів і моделей спілкування вона описує не одну його сторону, а характеризує в єдності мотиваційну, змістовну і операційну.

**Тактика спілкування (communication tactics)** – це система дій, що використовується для реалізації стратегії.

**Цінності (values)** – об’єкти, явища та їх властивості, абстрактні ідеї, які втілюють у собі узагальнені ідеали, виступаючи завдяки цьому еталоном належного.

## 19. Контрольні питання з дисципліни

1. Визначення змісту понять «ділова етика» і «діловий етикет».
2. Діловий етикет: актуальний контекст.
3. Діловий імідж.
4. Основні принципи ділового протоколу.
5. Особливості ділового спілкування.
6. Норми і функції спілкування.
7. Рівні ділового спілкування.
8. Поняття та основні завдання професійної етики.
9. Загальні етичні установки у професійній діяльності.
10. Соціальна відповідальність у професійній діяльності.
11. Етичні проблеми сучасного професійного спілкування.
12. Стимулювання етичної поведінки.

13. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів.
14. Етикет ділових переговорів.
15. Етикет ділового спілкування по телефону.
16. Епістолярний етикет.
17. Психологічна культура ділового спілкування.
18. Перепони у спілкуванні.
19. Створення сприятливого мікроклімату для ділового спілкування
20. Текст як форма реалізації професійної діяльності.
21. Невербальні компоненти спілкування.
22. Гендерні, вікові та професійно ієрархічні аспекти спілкування.
23. Етикет ділової кореспонденції. Вимоги до тексту документа.
24. Термінологія обраного фаху.
25. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування.

**НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ**

# **ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ**

**Програма та навчально-методичні матеріали**

*галузь знань*

*02 «Культура і мистецтво»*

*спеціальність*

*026 «Сценічне мистецтво»*

Укладач:

кандидат мистецтвознавства,  
доцент кафедри режисури ХДАК  
Світлана ШУМАКОВА