

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

**Силабус
навчальної дисципліни**

«ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ»

Галузь знань 02 «Культура і мистецтво»

Спеціальність 026 «Сценічне мистецтво»

Освітньо-професійна програма «Сценічне мистецтво»

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

**Харків
2021**

Силабус склала:

кандидат мистецтвознавства, доцент кафедри режисури

Світлана ШУМАКОВА

Мова навчання: українська.

Силабус затверджено на засіданні кафедри режисури,

Протокол № 1 від 19 серпня 2020 року.

Завідувач кафедри режисури

_____ Сергій ГОРДЕЄВ

Силабус затверджено на засіданні ради факультету

сценічного мистецтва ХДАК

Протокол № 2 від 27 серпня 2020 року

Голова ради факультету СМ

_____ Ігор БОРИС

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО КУРС

Назва дисципліни	Діловий етикет у професійній сфері
Викладач	Шумакова Світлана Миколаївна
Контактні дані викладача (E-mail)	svetlana-klr@ukr.net
Інформація про консультації	Консультації надаються за потребою здобувача вищої освіти
Логіка вивчення курсу	<p>Пререквізити та постреквізити: Предметно суголосні дисципліни, що мають вивчатися до та після викладу курсу «Діловий етикет у професійній сфері»: «Режисура та майстерність актора», «Режисерська діяльність у сучасному театральному мистецтві».</p> <p>Сутнісно-змістове наповнення курсу «Діловий етикет у професійній сфері» відбиває зв'язки з цілим рядом гуманітарних наук (психологією, етикою, естетикою, філософією, соціологією, культурологією тощо). Тож курс «Діловий етикет у професійній сфері» сприяє формуванню цілісного уявлення про сутність ділових стосунків та викладається в міждисциплінарному контексті, де метою є розширення культурно-інтелектуального кругозору та конкурентоспроможності на ринку праці здобувача вищої освіти, спроможного мати власну позицію, здатного приймати свідомі рішення та компетентного у здійсненні професійної діяльності в обраному фаху. Курс «Діловий етикет у професійній сфері» реалізує орієнтацію на підготовку гармонійної, справді універсальної особистості, що спроможна протистояти викликам сьогодення часу. Разом з тим, здобуття у ході вивчення даної дисципліни знань відносно нюансів ділових взаємодій постає певним підґрунтям подальшого освоєння та осмислення тонкощів обраної професії.</p>

2. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

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 й професійної поведінки особистості, що успішно взаємодіє з іншими в соціальному середовищі.

Навчальний курс «Діловий етикет у професійній сфері» є складовою фахової підготовки здобувачів вищої освіти галузі знань 02 «Культура і мистецтво», спеціальності 026 «Сценічне мистецтво», освітньо-професійної програми «Сценічне мистецтво», другого (магістерського) освітнього рівня,

Зміст курсу надає уявлення щодо ділового етикету; висвітлює змістову сутність ділової поведінки в контексті професійної взаємодії; розкриває розуміння її можливих меж.

Здобувачі вищої освіти 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.

Виклад матеріалу за даним курсом ґрунтується на принципі зв'язку теорії і практики, тож він має певну практичну спрямованість та сприяє розширенню й 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.

2. МЕТА КУРСУ

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

Завдання дисципліни:

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

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

(відповідно до освітньо-професійної / освітньо-наукової програми).

Програмні результати.

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, узгоджених з творчою атмосферою обраної професійної сфери та вимог ділової етики.

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

Очікувані результати навчання:

презентувати високий рівень володіння діловим етикетом; скласти уяву про: діловий імідж; професійну поведінку з урахуванням особливостей офіційно-ділового стилю; ділову бесіду; 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)).

5. КОМПЕТЕНТНОСТІ

(відповідно до освітньо-професійної / освітньо-наукової програми)

Загальні компетентності.

Здатність орієнтуватися у професійній сфері, пов'язаній з поняттям «культура ділового спілкування».

Здатність укладати міркування з приводу основних форм ділової поведінки.

Здатність відтворювати розуміння правил ділового етикету.

Здатність освоїти основи офіційно-ділового стилю одягу.

Здатність набути вміння і навички ділового спілкування.

Здатність сформувати звичку вести себе завжди ввічливо, галантно, попереджувально по відношенню до всіх, з ким доводиться спілкуватися.

Здатність користуватися засобами мови офіційно-ділового стилю.

Здатність інтерпретувати призначення офіційно-ділового стилю мовлення, усвідомити його самостійність та зв'язок з іншими стилями.

Здатність володіти нормами ділової розмови та навичками правильного оформлення ділових паперів.

Здатність виокремлювати, розділяти на складові ділову поведінку й аналізувати її.

Фахові компетентності.

Розуміння змістових складових і сенсів професійного етикету.

Інтерпретування основ ділової етики.

Окреслення нюансів ділової розмови.

Виокремлення позиції щодо ділового протоколу.

Укладання міркувань з приводу прогностики тієї чи іншої дії людини, ґрунтуючись на власному спостереженні за співбесідником.

Демонстрація знання щодо підґрунтя створення ділового іміджу та виокремлення його складових.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Ознаки курсу	Вибіркова компонента
Формат курсу	Денна та заочна форми навчання, магістратура , 2-й рік, 3-й семестр
Обсяг курсу	За навчальним планом (відповідно до робочого навчального плану поточного навчального року):
	кількість кредитів – 3;
	загальна кількість годин – 90;
	лекційних – 30;
	аудиторних – 30;

	самостійної роботи – 60;
	тижневих годин для денної форми навчання – 3.
Технічне і програмне забезпечення / обладнання	Пакет навчально-методичного забезпечення: робоча програма, програма та навчально-методичні матеріали, силабус. Проектор, дошка, презентаційні матеріали тощо.
Форми, види навчальних занять та методи навчання (відповідно до навчального плану)	Форми: навчальні заняття, самостійна робота, контрольні заходи. Види: лекції / семінарські / практичні заняття. Методи навчання: <ul style="list-style-type: none"> – лекції; – семінарські заняття; – самостійна робота; – пріоритетними методами є практична робота з ділового спілкування (оформлення ділових паперів, практичні завдання з тестами, анкетами); – пояснювально-ілюстративний полілог «викладач» — «здобувачі освіти»; – ділові ігри; – письмові роботи (реферат /есе /завдання експрес-контролю /тест); – дискусії; – командна робота з розв'язання проблемних ситуацій; – заняття-консультації.
Поточний контроль:	<ul style="list-style-type: none"> – усне опитування; – розв'язання практичних завдань; – доповідь на семінарському занятті /колоквіумі; – оформлення зразків ділових паперів; – реферат /есе; – презентація; – письмове тестування; <p>Поточні оцінки виставляються за завданнями в межах тем. Оцінюються як завдання, що виконують здобувачі освіти під час аудиторних занять, так і завдання з самостійної роботи. Протягом вивчення дисципліни здійснюється самоконтроль.</p>
Підсумковий контроль	Формою підсумкового контролю, що відбиває загальну оцінку засвоєння здобувачем освіти навчального матеріалу, є залік (на підставі результатів виконання визначених видів робіт та отримання не менше 60 % від 100 балів за результатами поточного

	контролю). Оголошення результатів підсумкового контролю проводять у присутності всіх здобувачів групи.
Політика курсу*	<p>Політика академічної поведінки та доброчесності (плагіат, поведінка в аудиторії): конфліктні ситуації мають відкрито обговорюватись в академічних групах з викладачем, необхідно бути взаємно толерантним, поважати думку іншого. Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. Реферативні роботи, виконання практичних завдань, презентації та доклади мають бути авторськими оригінальними. Недопустимі підказки і списування у ході семінарських занять, практичних робіт, на заліку.</p> <p>Норми академічної етики: дисциплінованість; дотримання субординації; чесність; відповідальність; робота в аудиторії з відключеними мобільними телефонами.</p> <p>Політика виставлення оцінок (пропущені заняття, відпрацювання пропусків): кожна оцінка виставляється відповідно до розроблених викладачем та заздалегідь оголошених критеріїв та дедлайнів здачі роботи, а також мотивується в індивідуальному порядку на вимогу здобувача вищої освіти; у випадку не відпрацювання ним усіх передбачених навчальним планом видів занять до заліку він не допускається; пропущені заняття мають бути відпрацьовані (якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання викладачу).</p> <p>Форму і час відпрацювання та здачі робіт викладач та здобувач вищої освіти взаємопогоджують.</p>

7. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
л.		сем.	пр.	інд.	с.р.		л.	сем.	пр.	інд.
РОЗДІЛ 1 ПРОГРАМНИЙ ЗМІСТ КУРСУ «ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ»										
Тема 1. Вступ. Правила хорошого тону.		0,5	2							

Тема 2. Культура ділового спілкування як універсальна і обов'язкова для всіх.		0,5	1						1	1			
РОЗДІЛ 2 КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ													
Тема 3. Офіційно-діловий стиль одягу.		1	1							1			
Тема 4. Гарні манери — вирішальна основа етикету.		1	1							1			
РОЗДІЛ 3 МОВНА КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ РОЗМОВИ													
Тема 5. Ділова розмова як особлива різновид усної мови.		0,5	1										
Тема 6. Техніка мови.		0,5	1										
Тема 7. Мовний етикет.		1	1						1				
РОЗДІЛ 4 НЕВЕРБАЛЬНА КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ РОЗМОВИ													

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	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
74–81	C		
64–73	D	задовільно	
60–63	E		
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

9. ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Назва	Хід виконання роботи (питання, які будуть розглянуті на занятті)	Рекомендована література (бібліографічний опис або за нумерацією відповідно до розділу 12)	Кількість балів, які може отримати здобувач
Тема 1. Вступ. Правила хорошого тону.	<ol style="list-style-type: none"> Предмет та завдання курсу. Проблематика головних розділів. Огляд фахової літератури. Культура поведінки індивідууму на вулиці, в приміщенні, театрі, ресторані. Правила сервірування столу та користування столовими приборами. 	3, 14, 20	5
Тема 2. Культура ділового спілкування як універсальна, обов'язкова для всіх.	<ol style="list-style-type: none"> Визначення змісту понять «ділова етика» і «діловий етикет». Поняття про діловий протокол. 	2, 3, 9, 12, 17, 18, 20, 26	5
Тема 3. Офіційно-діловий стиль одягу.	<ol style="list-style-type: none"> Одяг і зовнішній вигляд ділової людини. Етикетний мінімум. Гардероб ділової людини. Стил одягу. Кольори в діловому костюмі. Вимоги до взуття, прикрас, парфумів, зачіски, макіяжу 	9, 10, 29, 32	5

	ділової людини.		
Тема 4 . Гарні манери — вирішальна основа етикету.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила ділового етикету. 2. Спосіб тримати себе, зовнішня форма поведінки. 3. Вислови. 4. Тон, інтонація, жестикуляція. 5. Посмішка. 6. Делікатність. 7. Манера триматися і бути природним. 8. Естетичні та гігієнічні вимоги. 	2, 9, 10, 14, 20, 26, 28, 29, 30, 32	5
Тема 5. Ділова розмова як особливий різновид усної мови.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основні вимоги. Правильність мовлення. Точність і ясність мови. 2. Стислість — найважливіша вимога до будь-якої форми ділового мовлення. 3. Доступність мови. 4. Допоміжний матеріал мови: визначення, порівняння, приклади. 	1, 11, 13, 19, 24, 27, 31	5
Тема 6. Техніка мови.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Техніка мовлення. 2. Постановка мовного дихання, дикція і орфоєпія — складові техніки мовлення. 3. Якості голосу. 4. Пауза. 	11, 13, 19, 31	5
Тема 7. Мовний етикет. Парадигма мовних формул: вибір мовних одиниць.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Норми мовленнєвого етикету. 2. Привітання. 3. Правила звернення до співрозмовника. 4. Службова субординація. 	2, 11, 13, 18, 19, 28, 30, 32	5
Тема 8. Мова жестів і міміки як встановлення контакту зі співрозмовником.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основні жести і рухи тіла. 2. Види поглядів, їх трактування та рекомендовані дії. 3. Основні фізіогномічні типи особи. 	18, 20, 26, 30, 32	5
Тема 9. Значення різних типів рукостискань.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кратка історія жестів та рукостискань. 2. Пози співрозмовників та їх психологічна роль. 	18, 20, 26, 30, 32	5
Тема 10. Показники	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості невербального спілкування. 	18, 20, 26, 30,	5

внутрішнього стану співрозмовника (поза, міміка, жестикуляція).	<ol style="list-style-type: none"> 2. Невербальні засоби підвищення ділового статусу. 3. Роль відстані в межах ділового спілкування. 	32	
Тема 11. Імідж впевненої людини.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ввічливість. 2. Культура спілкування. 3. Етикетний мінімум. 4. Норми етикету і ділові відносини. 5. Етикетні ситуації. 	2, 3, 20, 26	5
Тема 12. Привітання та представлення при знайомстві.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила привітання. 2. Етикетні канони знайомства. 	14, 20, 26	5
Тема 13. Ведення ділової бесіди.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовчі заходи. 2. Початок бесіди. Три прийоми початку бесіди: зняття напруженості, прямого підходу, зачіпки. 3. Інформування присутніх. 4. Обґрунтування висунутих положень — основний етап ділової бесіди. 5. Основні методи — методи аргументування. 6. Спекулятивні методи аргументування — захист від нечесного опонента, техніка їх застосування. 7. Методи процесу переконання. 	19, 20, 21, 24, 26	5
Тема 14. Оформлення ділових паперів.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заява, довідка, резюме, анкета, пояснювальна записка та ін. 	4,7, 8,15, 16, 23, 24, 27	5
Тема 15. Епістолярний етикет.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Службове листування. 2. Ділове листування. 3. Презентація. 	4, 5, 7, 8, 15,16, 23, 24, 27	5
Тема 16. Основні прийоми телефонної розмови.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила ведення ділової телефонної розмови, коли телефонують вам. 2. Правила ведення ділової телефонної розмови, коли телефонуйте ви. 	5, 6, 16, 20, 25, 26	5
Тема 17. Ділове	<ol style="list-style-type: none"> 1. Етикетні вимоги. 2. Діловий прийом. 	14, 16, 18, 20,	5

спілкування.	3. Протокольні правила та заходи. 4. Ведення переговорів. 5. Підготовка та етапи переговорного процесу. 6. Порядок, техніка і тактика ведення переговорів. 7. Метод принципів переговорів. 8. Ведення переговорів в несприятливих ситуаціях. 9. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	25, 26	
--------------	---	--------	--

10. ПИТАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

1. Діловий етикет: сутність, принципи і функції етикету. Ділова атрибутика.
2. Ділова взаємодія сторін. Стилi 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. Вимоги до мовної поведінки під час публічного виступу.

11. ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Візитні картки: оформлення та особливості користування.
2. Особливості вибору ділового подарунка.
3. Поняття ділового спілкування.
4. Стратегії мовленнєвого спілкування.

5. Гендерні аспекти спілкування.
6. Поняття про ораторську (риторичну) компетенцію.
7. Види публічного мовлення.
8. Техніка і тактика аргументування.
9. Фази ділової бесіди.
10. Риторичний інструментарій ділової мови.
11. Службові листи як головний засіб встановлення офіційних та службових контактів між співробітниками.
12. Ділові папери.

12. ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ПРОЕКТІВ POWERPOINT-ПРЕЗЕНТАЦІЇ

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.
6. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
7. Вербальні та невербальні засоби ділового спілкування.
8. Офіційно-діловий стиль.
9. Офіційний прийом: столовий етикет.
10. Правила поведінки на вулиці, в приміщенні, театрі, ресторані.

13. ТЕМАТИЧНІ СПРЯМУВАННЯ У ВИБОРІ ТЕМ РЕФЕРАТИВ:

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.

14. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ З ОПАНУВАННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ЗНАТЬ

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).

11. ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОЇ ФОРМИ КОНТРОЛЮ

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.

12. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ДО КУРСУ

Обов'язкова 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: ЄУ. – 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 – XXI, 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: практик. 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.

Додаткова 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
29. Дахно І. Ділова кар'єра
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
31. Олійник О. Риторика http://pidruchniki.ws/15840720/ritorika/ritorika_-_oliynik_ob
32. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків
<http://pidruchniki.ws/15840720/>

Інформаційні Інтернет-ресурси

[http:// www.litopys.org.ua](http://www.litopys.org.ua)
[http:// www.mova.info](http://www.mova.info)
[http:// www.novamova.com.ua](http://www.novamova.com.ua)
[http:// www.pereklad.kiev.ua](http://www.pereklad.kiev.ua)
[http:// www.pravopys.net](http://www.pravopys.net)
[http:// www.r2u.org.ua](http://www.r2u.org.ua)
[http:// www.rozum.org.ua](http://www.rozum.org.ua)
[http:// testosvit.com/pidrychniki](http://testosvit.com/pidrychniki)