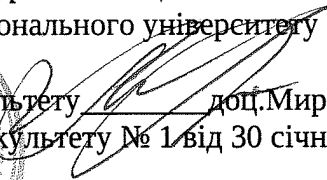


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ІВАНА ФРАНКА**  
**Факультет культури і мистецтв**  
**Кафедра бібліотекознавства і бібліографії**

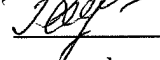
Факультет культури і мистецтв

Львівського національного університету імені Івана Франка

В.о. декана факультету  доц. Мирослава ЦИГАНИК  
(протокол ВР факультету № 1 від 30 січня 2024 року)

На засіданні кафедри бібліотекознавства і бібліографії

В.о. завідувача кафедри бібліотекознавства і бібліографії

 доц. Роксана БІЛОУСОВА  
(протокол кафедри № 6 від 8 лютого 2024 року)

**СИЛАБУС З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«Діловий етикет»**  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
вибіркова дисципліна з циклу загальної підготовки

**III курс 6 семестр**

для студентів

денної форми навчання

**III курс 5 семестр**

для студентів

заочної форми навчання

Львів

<b>Назва курсу</b>	Діловий етикет
<b>Адреса викладання курсу</b>	м. Львів, вул. Валова, 18
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Факультет культури і мистецтв, кафедра бібліотекознавства і бібліографії
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	
<b>Викладачі курсу</b>	Білоусова Роксана Зіновіївна, кандидат філологічних наук, доцент кафедри бібліотекознавства і бібліографії
<b>Контактна інформація викладачів</b>	<a href="mailto:bilousovaroksana@lnu.edu.ua">bilousovaroksana@lnu.edu.ua</a> <a href="mailto:bilousovaroksana@gmail.com">bilousovaroksana@gmail.com</a>
<b>Консультації по курсу відбуваються</b>	Щочетверга о 15.05-16.25 (вул. Валова, 18, ауд. 3) Для планування консультацій онлайн слід писати на електронну скриньку викладача.
<b>Сторінка курсу</b>	<a href="https://kultart.lnu.edu.ua/course/dilovyy-etyket-dvvs">https://kultart.lnu.edu.ua/course/dilovyy-etyket-dvvs</a>
<b>Інформація про курс</b>	Навчальний курс «Діловий етикет» є дисципліною вільного вибору для студентів усіх спеціальностей Університету першого (бакалаврського) рівня освіти, яка викладається на III курсі у VI семестрі денної форми навчання та у V семестрі заочної форми навчання в обсязі 3 кредити (за Європейською кредитно-трансферною системою ECTS).
<b>Коротка анотація курсу</b>	Спеціалізовані навички успішного ділового комунікативного процесу на рівні базових теоретичних знань і практичних навичок міжособистісної комунікації та взаємодії, вміння працювати в команді – обов'язкова вимога сучасних роботодавців. У структурі пропонованого курсу – про вербальну та невербальну комунікацію, типи ділових партнерів; типи та властивості темпераментів, класифікацію акцентуацій характерів; форми ділової комунікації (ділову бесіду, нараду, ділові переговори); основи риторики та аргументації в публічному виступі; етичні та етикетні норми ділового спілкування, типологію конфліктів у діловій комунікації, способи їх профілактики та коректного вирішення; поняття і природу стресу, профілактика стресів у діловій комунікації, механізми психологічного захисту від маніпулятивних прийомів у діловій комунікації, а також поняття про сучасний діловий дрес-код як обов'язковий елемент етики сучасної ділової комунікації.
<b>Мета та цілі курсу</b>	Мета та цілі вивчення вибіркової дисципліни «Діловий етикет» – сформувати значущий сегмент системи сучасних soft skills (гнучких навичок), обов'язкових продуктивних рис особистості, які забезпечують успішну професійну соціалізацію у будь-якій сфері сучасного ринку професій, завдяки системі знань про принципи та правила ділового етикету.
<b>Література для вивчення дисципліни</b>	<b>Основна література:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Абрамович С. Мовленнєва комунікація : підручник. / С. Абрамович. – Київ : Центр навчальної літератури, 2004. – 472 с.</li> <li>2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – Київ : ВЦ «Академія», 2009. – 346 с.</li> <li>3. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування / Н. В. Ботвина. – Київ : АртЕк, 2000. – 192 с.</li> </ol>

4. Гарматюк О. О. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій / О. О. Гарматюк – Тернопіль: ТНТУ, 2016. – 105с.
5. Грабінський П. М. Етика ділового спілкування : курс лекцій / П. М. Грабінський. – Хмельницький: ХНУ, 2006. – 207 с.
6. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т. Б. Гриценко Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
7. Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення / Т. Б. Гриценко. – Вінниця : Нова книга, 2003. – 261 с.
8. Гуменюк О. Є Психологія впливу: [монографія]. / О. Є. Гуменюк – Тернопіль: Економічна думка, 2003. – 304 с.
9. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Дороніна. Київ : Наука, 1998. – 238 с.
10. Дюмін О. З. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво): практ. посіб. / О. З. Дюмін, А. О. Ніколаєва – Харків : Видавництво ХТУРЕ, 2001. – 146 с.
11. Етика та естетика : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / ред. В. Л. Петрушенко. – Львів : Новий світ-2000, 2020. – 304 с.
12. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник / Наталія Жигайло. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка. 2012. – 368 с
13. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2008. – 480 с.
14. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навч. посіб. / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка; М-во охорони здоров'я України, Нац. фармац. ун-т. – Харків : НФаУ, 2011. – 131 с.
15. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво: підручник / Р. С. Кацавець. – 2-ге вид., доповн. – Київ : Алерта, 2018. – 216 с.
16. Лісовський П. М. Маніпуляція свідомістю: сутність, структура, механізм у сучасному трансформаційному суспільстві (соціально-філософський аналіз). / П. М. Лісовський. – Київ : [НПУ ім. М. П. Драгоманова], 2006. – 199 с.
17. Махній М. М. Невербаліка і культура / М. М. Махній. – Київ : Vloх.ua, 2009.
18. Нижник Н. Р. Ділове спілкування у сфері державного управління. / Н. Р. Нижник, Л. А. Пашко, В. М. Олуйко, С. А. Кіндзеровський Хмельницький, 2005. – 196 с.
19. Ораторське мистецтво : підручник / М. П. Требін, Г. П. Клімова, Н. П. Осипова та ін. ; за ред. М. П. Требіна і Г. П. Клімової. – 2-ге вид. – Харків : Право, 2015. – 208 с
20. Перун М. Техніка аргументування в процесі комунікації / М. Перун //Psychological Dimensions of Culture, Economics, Management: Science Journal. – 2018. – № XI. – С. 355 –363.
21. Прокопчук Л. В. Риторика. Модульний курс: навч. посіб./ Л. В. Прокопчук. – Вінниця: Нілан-ЛТД, 2017. – 206с.
22. Риторика: навч. посібн. (упор. Т. К. Ісаєнко, А. В. Лисенко). – Полтава : ПолтНТУ, 2019. – 247с.
23. Різун, В. В., Непийвода Н. Ф., Корнєєв В. М. Лінгвістика впливу: монографія / В. В. Різун, Н. Ф. Непийвода, В. М. Корнєєв. – Київ : Видавничо-поліграфічний центр "Київський ун-т", 2005. – 148 с.
24. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації / Г.М. Сагач. – Київ, 2003. – 255 с.
25. Телешун С. О. Конфлікти в публічній політиці та управлінні : навч. посіб. / С. О. Телешун. – Київ : НАДУ, 2012. – 112 с.

	<p>26. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. / Н. Л. Тимошенко. – Київ : Знання, 2006. – 391с.</p> <p>27. Фішер Р. Шлях до Так: як вести переговори, не здаючи позицій / Роджер Фішер, Вільям Юрі, Брюс Петтон; перекл. з англ. Роксоляна Свято. – Київ : Основи, 2016. – 220с.</p> <p>28. Химиця Н. О. Ділова комунікація : навч. посібник / Н. О. Химиця. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2016. – 280 с.</p> <p>29. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. – Київ : Знання, 2005. – 442 с.</p> <p>30. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка; 5-те вид., стер. – Київ : Вікар, 2006. – 223 с. (Вища освіта ХХІ століття).</p> <p>31. Чорнобай О. Л. Теорія аргументації: основні філософсько-правові аспекти / О. Л. Чорнобай // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія : Юридичні науки. – 2016. – № 837. – С. 362–372.</p> <p>32. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація / І. Г. Шавкун // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: зб. наук. пр. – Запоріжжя : ЗДІА, 2009. – Вип. 38. – С. 67–75.</p> <p>33. Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації: практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент»/ І. Г. Шавкун. – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.</p> <p>34. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник / С. В. Шевчук. – Київ : Літера ЛТД, 2003. – 448 с.</p>
<b>Обсяг курсу</b>	<p>3 кредити ЄКТС – 90 годин, з них:  Денна форма: 32 години аудиторних занять (16 годин лекцій, 16 годин практичних занять, а також 58 годин самостійної роботи).  Заочна форма: 10 годин аудиторних занять (6 годин лекцій, 4 години практичних занять, а також 80 годин самостійної роботи).</p>
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>Після завершення цього курсу студент буде:</p> <p><b>знати:</b> загалом основні принципи та правила ділового етикету; специфіку етикету під час проведення ділових зустрічей, презентацій, переговорів, конференцій тощо; основні постулати конфліктології, іміджмейкерства; елементи міжнародного ділового етикету та культурні відмінності представників різних національностей.</p> <p><b>вміти:</b> ефективно спілкуватися в діловому та бізнес-середовищі, дотримуючись правил професійної комунікації; проводити ділові переговори та засідання, використовуючи адекватні стратегії ділового етикету та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій; послуговуватись правилами та нормативами ділового дрес-коду зокрема та іміджології загалом; ефективно й коректно спілкуватися з колегами та партнерами, які є представниками різних культур.</p>
<b>Ключові слова</b>	<p>Діловий етикет, ділова комунікація, конфліктні ситуації, професійні стандарти, ділова бесіда, переговори, міжкультурний етикет, письмовий етикет, сучасний дрес-код, маніпуляції.</p>
<b>Формат курсу</b>	<p>Очний / дистанційний.</p>
<b>Теми</b>	<p>Проведення лекцій, практичних занять та консультації для кращого розуміння тем</p> <p><b>ТЕМА 1.</b> Поняття етикету. Особливості сучасного ділового етикету.  <b>ТЕМА 2.</b> Етика ділового спілкування. Поняття вербальної та невербальної комунікації.  <b>ТЕМА 3.</b> Культура усної ділової комунікації. (ділова бесіда, ділові переговори, телефонна комунікація)  <b>ТЕМА 4.</b> Культура публічної ділової комунікації.</p>

	<p><b>ТЕМА 5.</b> Конфлікти в діловій комунікації  <b>ТЕМА 6.</b> Ділова атрибутика та імідж ділової людини  <b>ТЕМА 7.</b> Маніпулятивний стиль поведінки в діловій комунікації  <b>ТЕМА 8.</b> Етика міжнаціональних ділових комунікацій.</p> <p>Детальніше у формі СХЕМИ КУРСУ</p>
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	<p>Залік наприкінці семестру.  Залік – письмовий (тести).</p>
<b>Пререквізити</b>	<p>Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з гуманітарних дисциплін.</p>
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	<p>Презентації, лекції, дискусія, індивідуальні письмові роботи, підготовка та захист студентами проектів.</p>
<b>Необхідне обладнання</b>	<p>Використання комп'ютерного обладнання.</p>
<b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховують за таким співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• практичні: 50 % семестрової оцінки; максимальна кількість – 50 балів;</li> <li>• підготовка індивідуальної роботи: 20% семестрової оцінки; максимальна кількість –20 балів;</li> <li>• підсумкове тестування: 30% семестрової оцінки; максимальна кількість – 30 балів.</li> </ul> <p><b>Письмові роботи:</b> очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (есе, презентація).</p> <p><b>Академічна доброчесність:</b> очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. <b>Відвідування занять</b> є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. <b>Література.</b> Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p><b>Політика виставлення балів.</b> Враховуються бали, набрані на практичних заняттях, за самостійну письмову роботу та за підготовку (в письмовій формі) та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвочасне виконання поставленого завдання тощо.</p>

	Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.
<b>Питання для підготовки до заліку</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття і сутність етики.</li> <li>2. Принципи сучасного ділового етикету.</li> <li>3. Гендерні засади ділової етики.</li> <li>4. Особливості світського і ділового етикету.</li> <li>5. Вербальна і невербальна складові спілкування.</li> <li>6. Бар'єри в спілкуванні.</li> <li>7. Ділові зустрічі, бесіди, наради, переговори.</li> <li>8. Особливості бесіди по телефону.</li> <li>9. Культурні відмінності у міжнародному бізнесі.</li> <li>10. Національні особливості етики бізнесу в Україні</li> <li>11. Правила організації ділових зустрічей.</li> <li>12. Види переговорів.</li> <li>13. Етапи переговорів.</li> <li>14. Основні стратегії переговорів.</li> <li>15. Маніпулятивні прийоми у переговорах і способи протидії їм.</li> <li>16. Соціально-психологічні теорії конфлікту.</li> <li>17. Методи дослідження конфліктів.</li> <li>18. Генезис конфлікту.</li> <li>19. Варіанти виходу з конфліктних ситуацій.</li> <li>20. Імідж ділової людини: особливості та складові.</li> <li>21. Основні вимоги до одягу ділової людини.</li> </ol>
<b>Опитування</b>	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.