

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра документознавства та української мови (№ 801)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник проектної групи



(підпис)

О. О. Карпенко

(ініціали та прізвище)

«31» 08 2020 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА *ВИБІРКОВОЇ*
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Бізнес-етикет

(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань: 02 Культура і мистецтво
(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма: Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(найменування освітньої програми)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Харків 2020 рік

Робоча програма Бізнес-етикет

(назва дисципліни)

для студентів за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітньою програмою Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

«19» червня 2020 р. – 10 с.

Розробник: Гавриш І. П., доцент кафедри 801, к.філол.н., доцент

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри документознавства та української мови (№ 801)

(назва кафедри)

Протокол № 13 від «19» 06 2020 р.

Завідувач кафедри

к. філос. н., доц.

(науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

А. Є. Прилуцька

(ініціали та прізвище)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни (денна форма навчання)
Кількість кредитів для денної форми навчання: 5;	Галузь знань <u>02 Культура і мистецтво</u> (шифр і найменування) Спеціальність <u>029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа</u> (код і найменування) Освітня програма <u>Інформаційна, бібліотечна та архівна справа</u> (найменування) Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	<i>Вибіркова</i>
Кількість модулів –1		Навчальний рік
Кількість змістових модулів – 2		2020/2021
Індивідуальне завдання: –		Семестр
Загальна кількість годин для денної форми навчання: 48 годин аудиторних занять /120 годин;		8-й
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 години самостійної роботи студента – 6 годин		Лекції
		24 години
		Практичні, семінарські
		24 години
		Лабораторні
		—
		Самостійна робота
	72 години	
	Вид контролю:	
	залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійних становить: для денної форми – 48 аудиторних годин /72 години самостійної роботи.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета – формування цілісної системи знань про етикетні норми поведінки у процесі задоволення комунікаційних та інформаційних потреб у бізнес-сфері на національному та міжнародному рівнях.

Завдання:

- розглянути систему сучасних етикетних норм поведінки фахівця з інформаційної діяльності;
- схарактеризувати сутність та специфіку ділового спілкування у діловій сфері;
- ознайомитись з основними правилами та системою етикетних норм під час спілкування з іноземними колегами.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях з інформаційного обслуговування споживачів в системі соціальних комунікацій;

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово для здійснення ефективної професійної комунікації, зокрема з урахуванням норм мовленнєвого етикету;

ЗК10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ФК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації на професійному рівні;

ФК14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури;

ФК16. Здатність самостійної практичної роботи в інформаційно-сервісній галузі.

Програмні результати навчання:

РН14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою й/або однією з іноземних мов, зокрема використовуючи вербальні та невербальні засоби встановлення та підтримання комунікації в бізнес-сфері;

РН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва в сучасних установах інформаційної, бібліотечної та архівної галузі;

РН17. Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді для підвищення ефективності професійних комунікацій;

РН21. Володіти сучасними технологіями організації фахової діяльності в галузі міжнародних комунікацій.

Міждисциплінарні зв'язки: діловодство, ділові комунікації, українська мова за професійним спрямуванням, риторика.

2. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовий модуль 1. *Поняття етикету та сутність ділового спілкування.*

Тема 1. *Етикет у сучасному суспільстві.*

Історичні умови формування етикетних норм. Основні етапи становлення етикетних норм у контексті розвитку людських відносин. Загальна характеристика видів етикету, зокрема норми службового етикету. Значення етикету для досягнення успіху в діловій сфері.

Тема 2. *Ділове спілкування та сучасні етикетні норми поведінки.*

Сутність та особливості процесу ділового спілкування. Основні рівні та стилі ділового спілкування. Етикет ділової телефонної розмови, правила послуговування стільниковим зв'язком з метою встановлення і/або підтримання ділових стосунків.

Тема 3. *Мовленнєвий етикет фахівця з інформаційної діяльності.*

Сутність поняття «мовленнєвий етикет». Особливості мовленнєвого етикету в діловому спілкуванні на національному рівні. Мовленнєвий етикет наукової діяльності.

Тема 4. Техніка ділового спілкування.

Форми ділового спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм. Основні правила представлення, вітання та прощання. Реалізація вміння говорити, слухати та формулювати питання у процесі продуктивного ділового спілкування у сфері діловодства. Мовна культура спілкування. Роль мовленнєвого етикету під час ділового спілкування. Реалізація етикетних норм у науковій діяльності.

Модульний контроль. Модульна контрольна робота № 1.

Змістовий модуль 2. *Специфіка ділового спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм та національних особливостей*

Тема 5. Невербальне ділове спілкування в інформаційній галузі.

Зоровий контакт та мімічні особливості в процесі встановлення та підтримання ділових стосунків. Жести в системі невербальної комунікації.

Тема 6. Етикетні норми під час організації та проведення ділового обговорення.

Нарада та дискусія як форми колективного обговорення проблем та вирішення питань, актуальних для фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Підготовка та проведення ділових зустрічей та перемовин. Стратегія ведення переговорного процесу. Основні тактичні прийоми проведення перемовин. Правила ефективного сприйняття партнера. Способи психологічного захисту. Критерії оцінки результатів спілкування, зокрема щодо вирішення питань у сфері діловодства.

Тема 7. Обговорення ділових питань на офіційному та неофіційному рівнях: ділові прийоми

Організація ділового прийому. Правила підготування запрошень та прийому гостей. Основні види ділових прийомів. Особливості підготовки та проведення ділових прийомів з розміщенням. Правила підготовки та проведення ділових прийомів без розміщення.

Тема 8. Ділова атрибутика як складова іміджу фахівця з інформаційної діяльності.

Значення зовнішнього вигляду у створення іміджу фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Основні вимоги до одягу ділової людини. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу. Традиційний діловий гардероб: стратегія для успішних чоловіків та успішних жінок. Одяг ділової людини у неформальних робочих ситуаціях, неформальний діловий одяг. Ділова атрибутика як невід'ємна складова іміджу сучасної ділової людини.

Тема 9. Особливості бізнес-етикету на міжнародному рівні.

Традиції європейського спілкування. Особливості ділового спілкування в Азії та Африці. Засоби ефективного ділового спілкування з представниками з Америки та Австралії. Шляхи уникнення та вирішення міжкультурних проблем у процесі ділового спілкування.

Модульний контроль. Модульна контрольна робота № 2.

Контрольний захід: залік.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
		л	п	лаб	с.р.
1	2	3	4	5	7
Модуль 1					
Змістовий модуль 1.					
Поняття етикету та сутність ділового спілкування					
Тема 1. Етикет у сучасному суспільстві	18	4	4		10
Тема 2. Ділове спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм поведінки	14	2	2		10
Тема 3. Мовленнєвий етикет фахівця з інформаційної діяльності	16	4	4		8
Тема 4. Техніка ділового спілкування	14	2	1,5		10
Модульний контроль 1			0,5		
Разом за змістовим модулем 1	62	12	12		38
Змістовий модуль 2.					
Специфіка ділового спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм та національних особливостей					
Тема 5. Невербальне ділове спілкування в інформаційній галузі	10	2	2		6
Тема 6. Етикетні норми під час організації та проведення ділового обговорення	16	4	4		8
Тема 7. Обговорення ділових питань на офіційному та неофіційному рівнях: ділові прийоми	10	2	2		6
Тема 8. Ділова атрибутика як складова іміджу фахівця з інформаційної діяльності	10	2	2		6
Тема 9. Особливості бізнес-етикету на міжнародному рівні	12	2	1,5		8
Модульний контроль 2			0,5		
Разом за змістовим модулем 2	58	12	12		34
Усього годин	120	24	24		72
Контрольний захід – залік	-	-	-	-	-
Усього годин	120	24	24		72

5. Тематика практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		Денна форма навчання
1	Культура спілкування: історія та сучасність	8
2	Окремі аспекти вербального спілкування із використанням сучасних етикетних норм	4
3	Опосередковане спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм	2
4	Співбесіда: основні етапи підготовки та проведення	1,5
5	Модульний контроль 1	0,5

6	Ділові прийоми: організація та особливості проведення з урахуванням сучасних етикетних норм	2
7	Роль неформальних зустрічей для встановлення та підтримання ділових стосунків	2
8	Ділова атрибутика та її роль у підтриманні продуктивних ділових стосунків на національному та міжнародному рівнях	2
9	Зустріч з іноземними діловими партнерами: етикетний рівень	1,5
10	Модульний контроль 2	0,5
Усього:		24

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		Денна форма навчання
1	Історична ретроспектива виникнення та становлення етикету як соціокультурного феномену	10
2	Етикетні норми в процесі професійної міжособистісної комунікації	18
3	Ділове спілкування з представниками засобів масової інформації	10
4	Етикетні норми поведінки у відрядженні	6
5	Необхідність дотримання етикетних норм під час відвідування презентацій та виставок	6
6	Дотримання етикетних норм під час відвідування театру, кінотеатру та музею	8
7	Етикет національних символів: міжнародний рівень	4
8	Кроскультурні бар'єри в комунікаціях на національному та міжнародному рівнях та шляхи їх подолання	10
Усього:		72

7. Методи навчання

Використовуються пояснювально-ілюстративний, проблемно-пошуковий та практичні методи навчання.

8. Методи контролю

Поточний контроль здійснюють під час проведення семінарських занять, тестовий контроль, підсумковий контроль.

9. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти

9.1. Розподіл балів, які отримують студенти (кількісні критерії оцінювання)

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Виконання практичних робіт	0...5	6	0...30
Модульний контроль	0...20	1	0...20
Змістовний модуль 2			
Виконання практичних робіт	0...5	6	0...30

Модульний контроль	0...20	1	0...20
Усього за семестр			0...100

Семестровий контроль (залік) проводиться у разі відмови студента від балів поточного тестування й за наявності допуску до заліку. Під час складання семестрового заліку студент має можливість отримати максимум 100 балів.

Білет складається з трьох 2 теоретичних та 2 практичних завдань, за кожне з яких студент може отримати від 0 до 25 балів (сума – 100 балів).

9.2. Якісні критерії оцінювання

Необхідний обсяг знань для одержання позитивної оцінки:

- базові поняття курсу;
- основні види етикету;
- правила проведення ділових зустрічей;
- складові іміджу ділової людини;
- особливості ділового спілкування з представниками різних країн;
- роль етикету у формалізації культурних еталонів та норм моральних відносин у діловій професійній практиці.

Необхідний обсяг вмінь для одержання позитивної оцінки:

- свідомо та соціально-відповідально діяти на основі етичних міркувань і принципів академічної доброчесності;
- спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації;
- послуговуватись загальноприйнятими етикетними нормами для успішної реалізації ділового співробітництва;
- враховувати етикетні норми в процесі організації та проведення ділових зустрічей;
- використовувати набуті знання для створення актуального іміджу ділової людини.

9.3 Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру:

«Відмінно» (А, 90–100 балів) заслуговує студент, який:

- показав всебічні, систематичні й глибокі знання навчально-програмного матеріалу з курсу;
- добре обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;
- виявив практичні навички застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Добре» (В, 83–89, дуже добре; С, 75–81, добре) заслуговує студент, який:

- продемонстрував системний характер знань із курсу;
- обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;
- виявив практичні навички застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Задовільно» (D, 68–74, задовільно; E, 61–67, достатньо) заслуговує студент, який:

- показав знання навчально-програмного матеріалу з курсу в обсязі, необхідному для майбутньої роботи за спеціальністю з урахуванням етикетних норм;
- у цілому обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;
- припустився незначних помилок під час практичного застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Незадовільно» (FX, 35–60, незадовільно) заслуговує студент, який:

- показав низький рівень знань навчально-програмного матеріалу з курсу;
- не обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;
- не виявив навичок практичного застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.
- припустився принципових помилок при виконанні модульного контролю.

Шкала оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

10. Методичне забезпечення

1. Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни «Бізнес-етикет» для бакалаврів / Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»; Гавриш І.П. - Харків, 2019. - 10 с. - http://library.khai.edu/library/fulltexts/doc/Biznes_Etiket_Programa.pdf.

2. Електронний ресурс, на якому розміщено навчально-методичний комплекс дисципліни:

Навчально-методичне забезпечення дисципліни «Бізнес-етикет» для бакалаврів / Нац. аерокосм. ун-т ім. М.Є. Жуковського «Харків. авіац. ін.-т» ; розроб. І. П. Гавриш. – Харків, 2019. – 53с. – http://library.khai.edu/library/fulltexts/doc/Bizne_Etiket.pdf.

11. Рекомендована література

Базова

1. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. – 216 с.
2. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
3. Культура спілкування та етикет керівника : навч. посіб. : гриф МОН України / В. Г. Рибалка, Л. М. Газнюк, В. О. Копилов, І. В. Гавриш [и др.]. – Харків : Федорко, 2012. – 292 с.
4. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: навчально-методичний посібник / Л.В.Польова. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2016. – 201 с.
5. Прищак М. Ділове спілкування: Навчальний посібник / М. Прищак, О. Залюбівська, О.Слободянюк. – Вінниця : ВНТУ, 2015. – 128 с.
6. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посібник / О. П. Сагайдак . – 2-ге вид., перероб. і доп. – Київ : Знання, 2012. – 262 с.

Допоміжна

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгінської мов) / Українська мова: науково-теорет. журнал. – К.: Інститут української мови НАН України, 2012. – №3. – С.111–122.
2. Етикет електронного листування // Історія та правознавство: науково-методичний журнал. – Київ : Основа, 2015. – №33. – С.8.
3. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник: гриф МОН України / О. В. Кубрак. – 3-тє вид., стереотип. – Суми. – Університетська книга, 2013. – 222 с.
4. Машир Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності: навч. посібник. – Київ : Кондор, 2010. – 213с.
5. Новікова Л. Етикетні норми спілкування з діловими партнерами / Л. Новікова // Діловодство та документообіг : Щомісячне спеціалізоване видання; Практичний журнал для відповідальних і ділових. – 2018. – № 8. – С. 74-78.
6. Повна енциклопедія сучасного етикету [Текст] / укл. О. Д. Сиплива. – Донецьк : ВКФ БАО, 2010. – 304 с.

Інформаційні ресурси:

1. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>.
2. Норми та стандарти поведінки державних службовців [Електронний ресурс]. – Режим доступу] / https://kharkivoda.gov.ua/content/documents/1044/104311/Attaches/etichna_povedinka.pdf