

Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет
Кафедра філологічних дисциплін та соціальних комунікацій



ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ:

методичні рекомендації до проведення практичних занять
для здобувачів вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
спеціальності
029 «Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа»,

Мукачево 2025

УДК 174: 177(072)(076.5)

Розглянуто та рекомендовано до друку науково-методичною радою Мукачівського державного університету, протокол від 2025року

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри філологічних дисциплін та соціальних комунікацій, протокол № 7 від 24січня 2025 р.

Укладач:

Прокопович Л.С. – к. філол наук, доц. кафедри філологічних дисциплін та соціальних комунікацій.

Рецензент

Герцовська Н. О. – к. філол. наук, доцент кафедри англійської мови, літератури з методиками навчання.

Д 46. Діловий етикет: методичні вказівки до проведення практичних занять для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 29 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» /Укладач Л.С. Прокопович - МДУ, 2025. –46 с. (1.9др. арк.)

Метою методичних рекомендацій є закріплення теоретичних знань, більш детального вивчення окремих тем або самостійного їх опанування. Подано інформаційний обсяг навчальної дисципліни, методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять, критерії оцінювання., плани практичних занять, ключові слова. До кожної теми сформульовано дидактичну мету та методичні рекомендації до виконання роботи, вміщено тести, контрольні запитання та питання для самостійної роботи. Подано перелік контрольних питань до підсумкового контролю, теми рефератів, список використаної та рекомендованої літератури.

Для викладачів і студентів вищих навчальних закладів.

2025

Зміст

Передмова	4
I. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни	5
II. Методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять.....	6
III. Критерії оцінювання	7
IV. Тематика практичних занять	8
Практичне заняття 1.....	8
Практичне заняття 2.....	10
Практичне заняття 3.....	11
Практичне заняття 4.....	14
Практичне заняття 5	16
Практичне заняття 6.....	18
Практичне заняття 7.....	20
Практичне заняття 8.....	22
Практичне заняття 9.....	24
Практичне заняття 10.....	27
Практичне заняття 11.....	29
Практичне заняття 12.....	31
Практичне заняття 13.....	34
Практичне заняття 14.....	36
V. Тематика рефератів з дисципліни та вимоги до їх оформлення.....	38
VI. Перелік питань до підсумкового контролю.....	38
VII. Короткий термінологічний словник.....	41
VIII. Список використаної та рекомендованої літератури.....	45

Передмова

Серед навчальних дисциплін, за допомогою яких формується фах фахівця Інформаційна, бібліотечна та архівна справа дисципліні «Діловий етикет» належить особливе місце. «Діловий етикет» містить у собі правила і норми, що діють у сфері спілкування між рівними по статусу членами одного колективу (горизонтальні) та наставляння, що визначають характер контакту керівника і підлеглого (вертикальні).

Дисципліна опирається на знання історії державності та культури України, етнології та культурології, української мови за професійним спрямуванням. Вивчення дисципліни «Діловий етикет» у вищих навчальних закладах зумовлене теоретичними і практичними міркуваннями.

Саме тому укладено методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Діловий етикет».

Запропоновані методичні вказівки складаються з таких розділів:

I. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

II. Методичні рекомендації щодо підготовки практичних занять.

III. Критерії оцінювання

IV. Тематика практичних занять

V. Тематика рефератів з дисципліни та вимоги до їх оформлення

VI. Перелік питань до підсумкового контролю

VII. Короткий термінологічний словник

VIII. Список використаної та рекомендованої літератури

Сьогодні при формуванні особистості здобувача вищої освіти щораз більшої ваги набуває морально-етичний аспект, позаяк знання про культуру поведінки майбутнього фахівця залежить від рівня професійної підготовки.

Компетентності та результати навчання за ОП « Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів інформаційної, бібліотечної та архівної справи і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК9. Здатність працювати в команді.

ЗК16 Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами різних галузей/ видів економічної діяльності)

Фахові компетентності:

ФК6 Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку користувачами, партнерами, органами влади управління, засобами масової інформації для ефективного спілкування на професійному науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

ФК 9 Здатність використовувати PR та інші прикладні соціокомунікаційні технології в умовах сучасної інформаційно – технологічної інфраструктури.

Результати навчання

РН 14 Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи, включаючи усну письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов.

РН 15 Використовувати комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

РН 16 Приймати обґрунтовані управлінські та технологічні рішення

I. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль I.

Етикет у сучасному світі

Тема 1. Діловий етикет: основні поняття

Тема 2. Основні підсистеми та основні правила ділового етикету.

Тема 3. Зовнішній вигляд ділової людини.

Тема 4. Оформлення робочого місця ділової людини

Тема 5. Використання національних символів у діловому етикеті

Тема 6. Правила поведінки з національною символікою

Тема 7. Норми поведінки ділової людини

Тема 8. Норми поведінки на офіційних заходах. Етикет прийомів

Змістовий модуль II. Спілкування ділової людини. Етнічні особливості ділового етикету

Тема 9. Мовний і мовленнєвий етикет

Тема 10. Мовлення – дзеркало соціальної культури

Тема 11. Невербальні засоби спілкування

Тема 12. Ділове спілкування

Тема 13. Дистанційне ділове спілкування

Тема 14. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.

II. Методичні рекомендації щодо підготовки до практичних занять

Обов'язковий компонент процесу навчання у вищій школі – практичні заняття, призначені для поглибленого вивчення дисципліни.

Практичне заняття - це форма навчального заняття, на якому викладач організовує детальне закріплення здобувачами вищої освіти окремих теоретичних положень навчальної дисципліни, в результаті чого формуються уміння і навички практичного застосування знань теоретичного матеріалу шляхом індивідуального виконання студентами відповідних завдань.

Практичні заняття розвивають наукове мислення та фахову мову студентів, дають змогу перевірити їх знання.

Головна мета практичних занять з курсу «Діловий етикет» – сприяння поглибленому засвоєнню студентами найбільш складних питань навчального курсу, спонукання студентів до колективного творчого обговорення, оволодіння науковими методами аналізу явищ і проблем, активізуватися до самостійного вивчення наукової та методичної літератури, формування навичок самоосвіти.

При підготовці до практичних занять студент уважно читає складений ним конспект лекції та аналізує повторно отримувану інформацію, звіряє наявність викладеного на лекції та законспектованого ним матеріалу із планом практичного заняття, що знаходиться у навчально-методичному комплексі та методичних матеріалах для практичних занять із обраної дисципліни.

При відсутності у конспекті матеріалу з окремих питань лекції, неповне розкриття того чи іншого питання або винесення їх на самостійне опрацювання чи написання реферату, доповіді зобов'язує студента звернутися до рекомендованих підручників, навчальних посібників і нормативно-правових актів

Основними завданнями практичних занять є:

- формування у студентів практичних навичок, розвиток вмінь застосувати теоретичні знання практично, залучення студентів до експериментального підтвердження теоретичних положень;
- прищеплення їм навичок творчого мислення, самостійного формулювання та висловлювання власних думок, а також захисту висунутих наукових положень і висновків.

Практичні заняття з даного курсу проводяться відповідно до розробленого тематичного плану й охоплюють весь матеріал. Перелік тем занять визначається робочою навчальною програмою дисципліни. Проведення заняття ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі (тестах для виявлення рівня знань студентів), завданнях, що виносяться на самостійне опрацювання.

Методичне забезпечення готує викладач.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення, рішення завдань з їх обговоренням і оцінюванням результатів. Оцінки, отримані студентом на окремих практичних заняттях, враховуються під час виставлення підсумкової оцінки з навчальної дисципліни за аудиторну роботу. Готуючись до заняття, студенти повинні опрацювати рекомендовану літературу з теми

III. Критерії оцінювання

Оцінка «відмінно» ставиться, якщо при відповіді на питання студент:

- ✓ володіє діловою термінологією, не допускає помилок у її застосуванні;
- ✓ змістовно, науково та граматично правильно висловлює свої думки; повно розкриває зміст питання, виявляючи при цьому глибокі знання предмета.

Оцінка «добре» ставиться, якщо студент:

- ✓ володіє діловою термінологією і не допускає помилок у її застосуванні;
- ✓ змістовно, науково та граматично правильно висловлює свої думки;
- ✓ виявляє знання і розуміння основних теоретичних положень, але розкриває їх на недостатньо глибокому рівні та допускає незначні помилки з фундаментальних основ дисципліни.

Оцінка «задовільно» ставиться, якщо студент:

- ✓ виявляє недостатні знання спеціальної термінології;
- ✓ має небагатий словниковий запас;
- ✓ не може змістовно, грамотно висловлювати свої думки з питання;
- ✓ виявляє певні знання і розуміння основних теоретичних положень, але допускає істотні помилки, що не свідчать про засвоєння теоретичного матеріалу;
- ✓ допускає граматичні помилки.

Оцінка «незадовільно» виставляється студентіві, якщо:

- ✓ відповідь під час відтворення основного матеріалу за програмою
- ✓ поверхова, фрагментарна, що свідчить про відсутність початкових уявлень про предмет навчання;
- ✓ відтворює відповідь на питання неповно, непослідовно;
- ✓ не володіє фаховою термінологією; словниковий запас дає змогу викласти думки тільки на елементарному рівні;
- ✓ допускає багато граматичних помилок.

IV. Тематика практичних занять



Практичне заняття 1.

Тема. Діловий етикет: основні поняття

1. Поняття «етикет», «церемоніал», «протокол».
2. Ввічливість, тактовність, почуття міри як основа етикету.
3. Історія розвитку норм етикету.

Ключові слова: етикет, церемоніал, протокол, атрибутика.

Дидактична мета:

- розширення знань основні поняття етикету та історію розвитку норм етикету;
- засвоєння понять церемоніал, протокол,
- забезпечення оволодіння основними поняттями про ввічливість, тактовність, почуття міри

Тести

1. Частиною якого напрямку філософії деякі фахівці вважають етику?

- а) естетики
- б) геральдики;
- в) моралі

2. В якому рядку названо основні підсистеми етикету ?

- а) вербальний; невербальний, проксеміка, атрибутика;
- б) мовленнєвий, жестовий, моральний, невербальний;
- в) етичний, дипломатичний, проксеміка, атрибутика.

3. Термін «етикет» з'явився у XVIII ст. у Франції за часів:

- а) правління короля Людовіка XIV;
- б) Французької революції;
- в) правління Людовіка XIII.

4. Етикет у перекладі з французької означає:

- а) ярлик, церемоніал, норма поведінки;
- б) інструкція, план, правила;
- в) чеснота, статус.

5. Церемоніал - це?

- а) офіційна частина балу;
- б) трибуна для проведення церемоній;

в) порядок проведення церемоній для того чи іншого випадку.

6. Що вивчає етика?

- а) поведінку на урочистих подіях;
- б) мораль, суспільні норми поведінки;
- в) кодекс життя певних верств суспільства.

7. Протокол в діловому етикеті означає:

- а) документ, який містить запис усього про що йшла мова на зборах, засіданні, допиті;
- б) писемна угода між державам; одна із назв міжнародного договору;
- в) документ, який визначає межі, методи, поведінку і етикет, встановлює правила офіційного та особистого листування, тобто все необхідне кожному учаснику ділового спілкування.

Контрольні запитання

1. Що таке етика? Чи погоджуєтесь ви з думкою сучасних фахівців, що етика – це частина моралі?
2. Що таке церемоніал? Наведіть приклади церемоніалу.
3. З'ясуйте, в яких значеннях вживається слово протокол?
4. Охарактеризуйте людину ввічливу і тактовну. Свою відповідь ілюструйте прикладами.
5. Де і коли з 'явився термін «етикет»?
6. Розкажіть, історію розвитку норм етикету.

Питання , що виносяться на самостійне опрацювання

1. Підготуйте розповідь про відоме «Поученіє» князя Володимира Мономаха у Стародавній Русі поч..XII ст.



Основна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.
2. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К: Знання, 2006. – 222 с.
3. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: фахове і нефахове спілкування : навч. посібник. – Донецьк : БАО, 2011. – 479 с.
4. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. І доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
5. Шинкаренко Т. І. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посібник. – 2-ге вид., доп. – К. : Київський університет, 2009. – 296 с.



Практичне заняття 2.

Тема. Основні підсистеми та основні правила ділового етикету

1. Основні підсистеми та основні правила ділового етикету.
2. Види етикету: придворний, дипломатичний, військовий, світський, діловий етикет
3. Соціально-психологічний феномен іміджу ділової людини.
4. Ділова репутація.

Ключові слова: придворний, світський, дипломатичний, військовий діловий етикет, імідж, репутація.

Дидактична мета:

- набуття знань про основні підсистеми та основні правила ділового етикету основними видами етикету (придворний, дипломатичний, військовий, світський, діловий етикет);
- розширення знань про соціально-психологічний феномен іміджу ділової людини ділова репутація.

Тести

1. Що означає придворний етикет?

- а) строго регламентований порядок і форми обходження установлені при дворах монархів;
- б) звід загальноприйнятих в армії правил, норм і манер поведінки військовослужбовців в усіх сферах їхньої діяльності;
- в) сукупність правил, традицій і умовностей, дотримуваних громадянами при спілкуванні один з одним.

2. Що означає дипломатичний етикет?

- а) сукупність правил, традицій і умовностей, дотримуваних громадянами при спілкуванні один з одним;
- б) строго регламентований порядок і форми обходження установлені при дворах монархів;
- в) правила поведінки дипломатів, інших офіційних осіб при контактах один з одним на різних дипломатичних прийомах, візитах, переговорах.

3. Ділова репутація — це:

- а) набута кимось або чимось громадська оцінка, загальна думка про якості, чесності та недоліки кого-небудь або чого-небудь;
- б) невід'ємна частина ведення успішного бізнесу;

в) уявлення про суб'єкт підприємницької діяльності.

4. Що таке імідж?

а) образ, який свідомо формується з розрахунком на сприйняття іншими людьми;

б) реальний стан показників діяльності компанії (людини);

в) найважливіший нематеріальний ресурс підприємств.

Контрольні запитання

1. Назвіть основні підсистеми етикету. Охарактеризуйте кожна з них.

2. В чому полягає специфіка сучасного ділового етикету?

3. Які дві групи правил містить діловий етикет?

4. Охарактеризуйте придворний, дипломатичний, військовий, світський діловий етикет.

5. Що таке імідж? Які елементи створюють імідж людини?

6. Як вирозумієте слова, що імідж ділової людини — *це коштовність, ключ до вирішення багатьох проблем.*

7. Що таке ділова репутація?



Основна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.

2. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К: Знання, 2006. – 222 с.

3. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: фахове і нефахове спілкування : навч. посібник. – Донецьк : БАО, 2011. – 479 с.

4. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. І доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.

5. Шинкаренко Т. І. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посібник. – 2-ге вид., доп. – К.: Київський університет, 2009. – 296 с.



Практичне заняття 3.

Тема. Зовнішній вигляд ділової людини

1. Поняття «діловий стиль».
 2. Значення зовнішнього вигляду ділової людини.
 3. Зовнішній вигляд ділової жінки. Одяг, взуття та аксесуари офіційно-ділового стилю ділової жінки.
 4. Зовнішній вигляд ділового чоловіка. Одяг, взуття та аксесуари офіційно-ділового стилю ділового чоловіка.
 5. Вечірній стиль.
 6. Косметика. Макіяж. Парфуми. Постава, хода та манери
- Ключові слова:** повсякденний стиль, вечірній стиль, фрак, смокінг

Дидактична мета:

- засвоєння основних понять про діловий стиль;
- збагачення знань про зовнішній вигляд ділової людини (повсякденний стиль), про вечірній стиль;
- збагачення словникового складу про одяг (фрак, смокінг), взуття та аксесуари.

Тести

1. Який колір вважається найбільш універсальним для ділового гардеробу?

- а) червоний;
- б) чорний;
- в). білий.

2. Який аксесуар найкраще доповнить діловий костюм?

- а) спортивна сумка;
- б) яскравий шарф;
- в). годинник класичного стилю;

3. Який вид взуття є найбільш прийнятним для ділових зустрічей?

- а) кросівки;
- б) класичні туфлі або лофери;
- в) сандалі.

4. Чи доречно одягати джинси на ділову зустріч?

- а). так, якщо вони темного кольору і поєднуються з жакетом;
- б) ні, джинси не підходять для ділового стилю;
- в). так, якщо це стартап-компанія;

5. Який рівень аромату парфумів є оптимальним для офісу?

- а) сильний і стійкий;
- б) легкий і ненав'язливий;
- в). відсутність ароматів;

6. Яка тканина є найбільш прийнятною для вечірньої сукні

- а) джинс;
- б) шовк;

в) шифон;

Контрольні запитання

1. Чому вибір одягу ділової людини не може базуватися на власних смаках та уподобаннях?
2. Що ви розумієте під поняттям «повсякденний стиль», «вечірній стиль»?
3. Чому діловим чоловікам слід користуватися правилом – «все в міру».
4. Як ви розумієте вислів «Краща косметика та, яку ніхто не бачить»?
5. Який костюм рекомендується одягати чоловікам на офіційний прийом, який розпочинається до 20.00 години.
6. Який костюм рекомендується одягати чоловікам на офіційний прийом, який розпочинається після 20.00 години.
7. Що таке фрак, смокінг? Що вказується на запрошенні до офіційних прийомів про одяг чоловіків, в якому потрібно прийти на офіційний прийом?
8. Що означає гарна постава?

Питання, що виносяться на самостійне опрацювання

1. Складіть рекомендації, як повинні одягатися діловий чоловік і жінка на вечірній прийом.



Основна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.
2. Бойко В. Діагностика комунікативної толерантності: методологічні аспекти. Київ: Знання, 2010. 230 с.
3. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К.: Знання, 2006. – 222 с.
4. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: фахове і нефахове спілкування: навч. посібник. – Донецьк: БАО, 2011. – 479 с.
5. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. – 228 с.
6. Машир Н. П. Сучасний етикет та секрети гостинності: навч. посібник. – К.: Кондор, 2010. – 213 с.
7. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
8. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 391 с.

9. Філософія освіти і педагогіка : цінності культури. Комунікативний етикет: Україна, Велика Британія, Німеччина, Франція, Іспанія: навч. посібник / ред. С. О. Черепанова. – Львів, 2007. – 392 с.

Додаткова література:

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.

2. Гажук-Котик Л. Стилiстичнi особливостi використання етикетних формул в українських говiрках Пiвнiчної Буковини // Дивослово. Українська мова й лiтература в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.

3. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.



Практичне заняття 4.

Тема. Оформлення робочого місця, режим праці та відпочинок службовців

1. Оформлення робочого місця, режим праці та відпочинок службовців.
2. Раціональне планування робочого місця, закон «вільного столу».
3. Етикет на робочому місці.

Ключові слова: структурний підрозділ, функціональна значимість, робоча зона

Дидактична мета:

- *оволодіння знаннями про оформлення робочого місця, режим праці та відпочинок службовців ;*
- *дотримання вимог раціонального планування робочого місця, закон «вільного столу»;*
- *формування умінь і навичок етикетного спілкування на робочому місці.*

Тести

1. Яка оптимальна висота робочого столу для більшості людей?

- а) 60-70 см;
- б) 70-80 см;
- в) висота залежить від зросту людини.

2. Який принцип організації робочого простору передбачає розміщення найчастіше використовуваних предметів найближче до себе?

- а) принцип доступності;
 - б) принцип функціональності;
 - в) принцип естетики.
- 3. Які документи слід зберігати на робочому столі?**
- а) всі документи, з якими працюєш в даний момент;
 - б) лише найважливіші документи;
 - в) жодних документів, робочий стіл має бути чистим.
- 4. Який фактор найбільше заважає концентрації під час роботи?**
- а) відсутність музики;
 - б) недолік світла;
 - в) постійні відволікання (телефон, соціальні мережі).
- 5. Які документи слід зберігати в електронному вигляді?**
- а) всі документи;
 - б) лише важливі документи;
 - в) документи, до яких часто звертаються.
- 6. Які правила етикету слід дотримуватися під час проведення переговорів?**
- а) пунктуальність;
 - б) ввічливість;
 - в) всі перелічені правила.
- 7. Які основні елементи повинні бути в робочому місці?**
- а) диван і телевізор
 - б) стіл, стілець, комп'ютер, освітлення;
 - в) книжки та журнали.
- 8. Що таке організація робочого місця?**
- а) розміщення меблів;
 - б) створення комфортних умов для роботи;
 - в) наявність комп'ютера..
- 9. Як організувати монітор для зменшення навантаження на очі?**
- а) встановити монітор на рівні очей;
 - б) поставити монітор нижче рівня очей;
 - в) поставити монітор вище рівня очей.
- 10. Що варто врахувати при розташуванні робочого столу?**
- а) освітлення приміщення;
 - в) відстань до інших співробітників;
 - г) усі варіанти правильні

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть основні вимоги організації робочого місця ділової людини.
2. Що треба врахувати при плануванні приміщень?
3. Яка мінімальна площа одного робочого місця за діючими санітарними нормами ?

4. Що таке закон «вільного столу?»
5. Які вимоги ставляться до службових меблів?
6. Охарактеризуйте головні аспекти етикету на робочому місці?



Основна література:

1. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К: Знання, 2006. – 222 с.
2. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
3. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.
4. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб.– К.: Знання, 2006.– 391с

Додаткова література:

1. Етикет електронного листування // Історія та правознавство: науково-методичний журнал. – К.: Основа, 2015. – № 33. – С. 8.
2. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.



Практичне заняття 5

Тема Національна символіка України

1. Поняття «символ», «символіка», «емблема».
2. Значення геральдики в сучасному світі. Історія геральдики України.
3. Національні символи України – прапор, гімн, герб.

Ключові слова: *символ, символіка, емблема, герб, геральдика, штандарт гербового етикету.*

Дидактична мета:

- розширення знань про «символ», «символіку», «емблему»;
- узагальнення понять про значення геральдики в сучасному світі та історію геральдики України;

- *уточнення знань про національні символи України – прапор, гімн, герб.*

Тести

1. Символ це :

- умовне позначення якогось предмета, поняття, явища;
- умовне зображення ідеї в малюнку і пластиці;
- накладна прикраса , аксесуар, засіб захисту.

2. Коли на територіях України вперше появилися гербоподібні символи:

- в останні століття до нашої ери;
- в перші століття нашої ери;
- в V ст. до нашої ери.

3. Термін «тризуб» ввів до вжитку :

- М. Карамзін;
- М. Ломоносов;
- Ф.Прокопович.

4. Тризуб був узаконений і поклав початок формуванню історичних українських земель в :

- 1097 ;.
- 988 р;
- 1115 р;

5. Перше з українських міст, яке отримало магдебурзьке право було:

- Санок;
- Київ;
- Чернігів.

6. В якій конституції України був затверджений малий герб держави – тризуб:

- 20 стаття Конституції України 28 червня 1996р;
- 19 стаття Конституції України 28 червня 1996 р;
- 5 стаття Конституції України 28 червня 1996 р.

Контрольні запитання

- Що таке символ? Чому поняття символу є одним із найбільш неоднозначних для розуміння?
- Охарактеризуйте ставлення до символіки в різні епохи.
- Що таке герб? Розкажіть про геральдичні символи Київської держави.
- Коли старовинний княжий символ « тризуб» був затверджений в якості малого герба України?
- Охарактеризуйте національні символи України: прапор, герб, гімн.

Питання, що виносяться на самостійне опрацювання

- Охарактеризуйте догеральдичний період в історії геральдики України

2. Охарактеризуйте пізньогеральдичний період одержання нових або підтвердження і поновлення старих гербів українських міст.
3. Дослідіть історію герба вашого міста .



Основна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.
2. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К: Знання, 2006. – 222 с.
3. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.

Допоміжна література:

1. Іщенко Я. О. Символіка та емблематика міських гербів України 1960– 1980-х років ХХ ст.: історико-джерелознавче дослідження: дис. ... канд. іст. наук: 07.00.06. – К., 2006. – 458 с.
2. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.



Практичне заняття 6.

Тема. Правила поведження з державною символікою

1. Правила поведження з державною символікою.
2. Правила використання державного прапора в офіційних установах.
3. Стандарти гербового етикету.
4. Неврегульовані питання про функціонування символів державного суверенітету України.

Ключові слова *Державний Гімн України, Державний Прапор України, Державний герб України, офіційна резиденція Президента, Стандарт гербового етикету, щогла, флашток.*

Дидактична мета:

- *набуття знань про основні правила поведінки з державною символікою;*
- *забезпечення оволодіння правилами використання державного прапора в офіційних установах;*

узагальнення знань про стандарти гербового етикету

Тести

1. Яким чином дозволено використовувати державний прапор України?

- лише під час офіційних заходів;
- тільки державними установами;
- усіх випадках з повагою.

2. Як повинно поводитися з державним прапором під час офіційних заходів?

- державний прапор має завжди бути піднятий вище за всі інші прапори;
- державний прапор може торкатися землі, якщо це необхідно;
- державний прапор повинен бути піднятий на флагшток або висіти вертикально;
- державний прапор може бути використаний як декоративний елемент.

3. Як повинно поводитися з державним прапором після завершення офіційного заходу?

- його можна залишити на місці;
- прапор потрібно акуратно скласти або опустити;
- прапор має бути утилізований;
- прапор можна використовувати повторно без спеціальних правил.

4. Як повинно проходити офіційне підняття державного прапора під час національних свят?

- прапор повинен бути піднятий без музичного супроводу;
- прапор можна підняти в будь який час;
- прапор піднімається під виконання державного гімну;

5. Яке з наступних тверджень є правильним щодо використання національної символіки у політичній діяльності?

- національну символіку можна використовувати на мітингах і демонстраціях;
- національна символіка не може бути використана на партійних прапорах;
- політичні партії мають право змінювати кольори національного прапора.

Запитання для самоконтролю

- Назвіть основні положення прапорного етикету . Що таке часовий регламент вивішування прапора?
- Схарактеризуйте основні штандарти гербового етикету
- Назвіть норми використання символіки в діловому етикеті.
- Розкажіть правила поведінки з державною символікою України.
- Яка значення має корпоративна символіка для іміджу і ділової репутації



Основна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.
2. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К: Знання, 2006. – 222 с.
3. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.

Допоміжна література:

1. Іщенко Я. О. Символіка та емблематика міських гербів України 1960– 1980-х років ХХ ст.: історико-джерелознавче дослідження: дис. ... канд. іст. наук: 07.00.06. – К., 2006. – 458 с.
2. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.



Практичне заняття 7.

Тема. Норми поведінки ділової людини

1. Основні вимоги до поведінки ділової людини.
2. Професійна етика.
3. Принцип доречності.
4. Етикет у державних установах та соціальній сфері.

Ключові слова: професійна етика, ділові зустрічі, професійна честь, професійний обов'язок.

Дидактична мета:

- засвоєння знань про професійну етику та про етикет у державних установах та соціальній сфері;
- забезпечення оволодіння основними вимогами до поведінки ділової людини, принципом доречності.

1. Що таке професійна етика?

а) це суспільна необхідність, породжена специфікою діяльності службовців та соціальним контекстом;

б) головний елемент структури професійної свідомості;

в) соціальна і професійна відповідальність службовців, ділової людини

2. Головні правила професійної етики

а) не можна впливати на підлеглих нищівною критикою;

б) потрібно обмежувати самостійність і свободу людей;

в) потрібно довіряти колегам, сприяти їх ініціативі, бажанню генерувати ідеї.

3. У поведінці ділової людини певну роль грає :

а) зачіска, костюм, взуття;

б) природність у зовнішності і поведінці;

в) все вище перераховане.

4 Які принципи етикету є основними для працівників державних установ?

а) ввічливість, відповідальність, конфіденційність;

б) ввічливість, оперативність, професіоналізм.

в) пунктуальність, відповідальність, швидкість.

5. Що є важливим в спілкуванні з громадянами в державних установах?

а) відсутність формальностей;

б) збереження дистанції та формальностей, ввічливість;

в) тільки прямі та лаконічні відповіді.

6. Коли слід вживати формули ввічливості (наприклад, «Шановний», «Будь ласка», «Дякую»)?

а) тільки у разі особистої зустрічі;

б) тільки в письмових документах.

с) завжди, коли це стосується офіційної комунікації.

Запитання для самоконтролю

1. Що є основою норми ділової людини?

2. Сформулюйте основні професійної етики.



Основна література:

1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.

2. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: фахове і нефахове спілкування : навч. посібник. – Донецьк : БАО, 2011. – 479 с.

3. Калужка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.

4. Ковальчук Н. Комунікативна культура як умова вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ : навч. посіб. Острого : Нац. ун-т «Острозька акад.», 2015. 185

Допоміжна література

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.
2. Гажук-Котик Л. Стилiстичнi особливостi використання етикетних формул в українських говiрках Пiвнiчної Буковини // Дивослово. Українська мова й лiтература в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.
3. Ковальчук Г. Культура спілкування в Інтернеті // Бібліотечна планета: науково-виробничий журнал. – К.: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27.
4. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.
5. Шевченко-Савчинська Л. Етикетна література України латинською мовою: пам'ятки й пізніша рецепція явища // Слово і час : наук.-теорет. журнал. – К. : Фенікс, 2011. – № 12. – С. 43–53.



Практичне заняття 8.

Тема. Норми поведінки на офіційних заходах. Етикет прийомів

1. Поняття та характерні напрями організації ділових прийомів.
2. Норми поведінки гостей і господарів заходу.
3. Вітання, представлення, рекомендування, прощання за нормами етикету.
4. Правила вручення і прийняття подарунків Застільний етикет.

Ключові слова: *офіційний прийом, неофіційний прийом, застільний етикет*

Дидактична мета:

- *розширення понять про характерні напрями організації ділових прийомів;*
- *забезпечення оволодіння основними нормами поведінки гостей і господарів заходу під час ділових прийомів;*
- *засвоєння правил вітання, представлення, рекомендування, прощання за нормами етикету та правилами вручення і прийняття подарунків;*
- *оволодіння правилами застільного етикету.*

Тести

1. Офіційні заходи влаштовуються з нагоди :

- а) завершення якої-небудь визначної події, національного релігійного та професійного свята;
- б) ювілейних дат; важливих заходів: виставок, симпозіумів, конференцій;
- в) на честь всіх заходів що перераховані вище.

2. Сторона (особа), яка проводить прийом заздалегідь повинна виконати таку підготовчу роботу:

- а) визначити вид прийому;
- б) скласти список запрошених осіб і розіслати запрошення;
- в) розподілити обов'язки між тими, хто готує прийом.

3. Прийом вважається офіційним, якщо запрошені:

- а) виключно посадові особи;
- б) чоловіки без жінок, а жінки без чоловіків;
- в) чоловіки запрошуються разом з жінками, жінки разом з чоловіками.

4. При врученні подарунка варто:

- а) натякати на його вартість;
- б) бути щирим, ввічливим і тактовним;
- в) звернути увагу на упаковку.

Заяпитання для самоконтролю

1. Що таке офіційний, неофіційний прийом?
2. Охарактеризуйте загальні правила вручення та отримання подарунків;
3. Сформулюйте правила застільного етикету.

Питання, що вносяться на самостійне опрацювання

1. Складіть текст привітання з побажаннями до а) До Дня Незалежності України;
- б) знаменитої події в житті адресата.
2. Підготуйте повідомлення на тему «Висловлення схвалення і зауваження на офіційних заходах, «Форми прощання з учасниками круглого столу»



Основна література:

1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
2. Калужка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.
3. Ковальчук Н. Комунікативна культура як умова вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ : навч. посіб. Острого : Нац. ун-т «Острозька акад.», 2015. 185

Допоміжна література

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.
2. Гажук-Котик Л. Стилiстичні особливості використання етикетних формул в українських говірках Північної Буковини // Дивослово. Українська мова й література в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.
3. Ковальчук Г. Культура спілкування в Інтернеті // Бібліотечна планета: науково-виробничий журнал. – К.: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27.
4. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.
5. Шевченко-Савчинська Л. Етикетна література України латинською мовою: пам'ятки й пізніша рецепція явища // Слово і час : наук.-теорет. журнал. – К. : Фенікс, 2011. – № 12. – С. 43–53.



Практичне заняття 9.

Тема. Мовний і мовленнєвий етикет

1. Поняття мовного і мовленнєвого етикету.
2. Значення сучасного мовного етикету.
3. Формули ввічливості. Особливості звертання. Слова-індекси. Слова-регулятиви. Термін спорідненості у ролі слів-регулятивів.
4. Етикетні формули знайомства, представлення, привітання, прощання, прохання, вибачення, запрошення.
5. Нормативність спілкування. Двомовність (білінгвізм) і спілкування. Перемикання коду.

Ключові слова: *мовний етикет, мовленнєвий етикет, комунікаційна ситуація слова індекси, слова – регулятиви.*

Дидактична мета:

- *засвоєння основних понять мовного і мовленнєвого етикету;*
- *формування комунікативної культури майбутнього фахівця;*
- *засвоєння основних формул ввічливості, особливостей звертання.;*

- *оволодіння словами-індексами, словами-регулятивами, термінами спорідненості у ролі слів-регулятивів;*
- *розширення знань про нормативність спілкування, двомовність (білінгвізм) і спілкування, перемикування коду.*

Тести

1. Що таке мовний етикет?

- а) правила поведінки в суспільстві.
 б) норми використання етикетних формул у певних ситуаціях.
 в) вміння грамотно писати тексти.

2. Який із варіантів є прикладом офіційного вітання?

- а) Привіт!
 б) Доброго дня!
 в) Привіт, як справи?

3. До якого стилю мовлення належить використання мовного етикету у формальних ситуаціях?

- а) художній стиль;
 б) офіційно-діловий стиль;
 в) розмовний стиль.

4. Яка з фраз є прикладом неформального звертання?

- а) Шановний пане!
 б) Дорогий друже!
 в) Вельмишановний!

5. Що таке мовленнєвий етикет?

- а) вміння слухати співрозмовника;
 б) правила побудови речень;
 в) норми ввічливого спілкування в усному мовленні;
 г) стиль написання тексту.

6. Яке звертання є прикладом спілкувального етикету в офіційній ситуації?

- а) Добрий вечір, пане Іване!
 б) Привіт, Іване!
 в) Йо, Іване!

7. Як варто вибачитися в офіційній ситуації?

- а) вибачте за незручності;
 б) сорі, не хотів;
 в) та що там, буває;

8. Що означає поняття "спілкувальний етикет"?

- а) стандарт емоційного вираження під час спілкування;

- б) норми поведінки та мовлення в процесі спілкування з іншими людьми;
- в) правила ведення діалогів.

Контрольні запитання

1. Що таке мовний етикет?
2. Чому ми кажемо, що мовленнєвий етикет має індивідуальний характер?
3. Які чинники визначають формування і використання мовного етикету?
4. Які функції виконує мовний етикет?
5. Які функції виконують в етикетному спілкуванні слова-індекси і слова-регулятиви?
6. У яких комунікативних ситуаціях функціонують слова *пан, пані, панна, панство*?
7. Як і коли варто використовувати в етикетному спілкуванні слова *добродій, товариш, колега, друг*.

Питання, що виносяться на самостійне опрацювання

1. Вставні слова, словосполучення і речення як засіб етикетної модуляції мовлення.
2. Сформулюйте правила вживання кличного відмінка. Чому звертання «по батькові» за словами професора М. Стельмаховича «принижує жінку – матір»?
3. Провівши спостереження за мовленням ЗМІ, з'ясуйте, наскільки поширене вживання моделі «пан(пані) + іменник індекс (міністр, професор, кондуктор тощо).



Основна література:

1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
2. Калужка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.
3. Ковальчук Н. Комунікативна культура як умова вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ : навч. посіб. Острого : Нац. ун-т «Острозька акад.», 2015. 185

Допоміжна література

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.

2. Гажук-Котик Л. Стилiстичнi особливостi використання етикетних формул в українських говiрках Пiвнiчної Буковини // Дивослово. Українська мова й лiтература в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.
3. Ковальчук Г. Культура спiлкування в Інтернетi // Бiблiотечна планета: науково-видавничий журнал. – К.: Нацiональна бiблiотека України iменi Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27.
4. Сарновська С. Сучасна соцiальна комунікативна культура (фiлософсько-методологiчний аналіз) : дис. ... канд. фiлос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.



Практичне заняття 10.

Тема 10. Мовлення – дзеркало соцiальної культури

1. Антиетикет у спiлкуванні. Інвективна лексика i фраземіка.
2. Капролалія.
3. Гендерний аспект лихослiв'я.
4. Табу й ефемізми.

Ключові слова: мовні моделі, поведiнкові моделі, антиетиетикетна лексика, iнвективи, стан афекту, капролалія, табу, ефемізми.

Дидактична мета:

- засвоєння знань про антиетикет у спiлкуванні, iнвективну лексику i фраземіку, капролалію;
- розширення знань про табу й ефемізми;
- оволодіння мовними та поведiнковими моделями в рiзних комунікативних ситуацiях.

Тести

1. Що означає iнвективна лексика?

- а) грубi, вульгарнi слова;
- б) лексика яка вживається в стані афекту;
- в) ввічливi слова.

2. Що означає капролалія

- а) патологiчна схильнiсть до вживання непристойних слiв;
- б) бруднослiв'я;

- в) шизофренічний стан.
- 3. Слово «табу» має:**
- а) полінезійське походження;
 - б) африканське походження;
 - в) австралійське походження.
- 4. Евфемізм це:**
- а) пом'якшений вираз;
 - б) інвективний вираз;
 - в) чужоземний вираз.
- 5. Що означає вульгарномовна залежність:**
- а) лайливі слова вживаються для заповнення пауз між словами, для зв'язку слів;
 - б) лайливі слова вживаються для епатажу;
 - в) лайливі слова прикрашають мовлення.

Контрольні запитання

1. Що таке антиетикет у спілкуванні ?
2. Охарактеризуйте інвективну лексику і фраземіку.
3. Як чинне законодавство України карає за образи громадян?
4. Що таке капролалія?
5. Наведіть приклади табу й евфемізмів.



Основна література:

1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
2. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.
3. Ковальчук Н. Комунікативна культура як умова вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ : навч. посіб. Острого : Нац. ун-т «Острозька акад.», 2015. 185.
4. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.

Допоміжна література

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.

2. Гажук-Котик Л. Стилiстичнi особливостi використання етикетних формул в українських говiрках Пiвнiчної Буковини // Дивослово. Українська мова й лiтература в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.
3. Ковальчук Г. Культура спiлкування в Інтернетi // Бiблiотечна планета: науково-виробничий журнал. – К.: Нацiональна бiблiотека України iменi Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27.
4. Сарновська С. Сучасна соцiальна комунiкативна культура (фiлософсько-методологiчний аналіз) : дис. ... канд. фiлосо. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.



Практичне заняття 11.

Тема. Невербальні засоби спілкування

1. Взаємодія вербальних та невербальних засобів спілкування ділової людини.
2. Розташування людей у просторі під час спілкування. Поза, жести, міміка. Погляд. Пантоміміка.
3. Невербальні антиетикетні знаки.
4. Виразальні рухи інших частин тіла (по З. Фрейдю).
5. Почерк.

Ключові слова: *невербальні засоби спілкування, проксе́міка, акустичні засоби, тактильні засоби, кінетика, міміка, рівень IQ*

Дидактична мета:

- *розширення знань про невербальні засоби спілкування: поза, жести, міміка, погляд, пантоміміка, проксе́міка, кінетика;*
- *засвоєння понять про антиетикетні знаки;*
- *розрізнення і тлумачення виразальних рухів інших частин тіла.*

Тести

1. Що відноситься до невербальних засобів спілкування

- а) просторове поле між співрозмовниками;
- б) акустичні засоби (пов'язані з мовою і непов'язані з нею);
- в) спілкування за допомогою слів;

2. Що таке проксе́міка?

- а) просторова психологія;

- б) орієнтація людей у просторі;
- в) враження, яке ми справляємо на інших людей.

3. Що означає інтимна просторова зона:

- а) у ній можуть знаходитися, крім суб'єкта, лише найближчі йому люди..
- б) у цій зоні люди звичайно розміщуються під час дружніх зустрічей, на вечірках;
- б) цієї відстані люди дотримуються під час міжособистісного спілкування з малознайомими людьми, зокрема, на роботі.

4. «Закладання рук за голову» – ще один жест, що виражає:

- а) перевагу;
- б) невпевненість;
- в) захищеність

5. Коротке і мляве рукостискання дуже сухих рук може свідчити:

- а) байдужість;
- б) сильное хвилювання;
- в) упевненість

Контрольні запитання

1. Що таке невербальні засоби спілкування? За якими ознаками вони класифікуються?
2. Що таке кінетика
3. Охарактеризуйте чотири просторові зони, яких людина свідомо чи несвідомо дотримується при спілкуванні.
4. Як руки у певному положенні підтверджують ставлення до співрозмовника?
5. Що таке міміка?
6. Охарактеризуйте рукостискання.
7. Що таке реверанс? Чи прижився такий поклон в українців?
8. Про що може сказати почерк?



Основна література:

1. Звідки походять деякі жести й чи означають вони те саме в різних культурах/Вільям Парк. *BBC*. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/vertfut-58357458>. (дата звернення: 29.11.2024).
2. Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 151 с.
3. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
4. Рибалка С. Мова міміки, поглядів, жестів. Донецьк : ТОВ ВКФ “БАО”, 2006. 224 с.

5. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб.– К.: Знання, 2006.– 391с
6. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Допоміжна література

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.
2. Гажук-Котик Л. Стилiстичні особливості використання етикетних формул в українських говірках Північної Буковини // Дивослово. Українська мова й література в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.



Практичне заняття 12.

Тема. Ділове спілкування

1. Види і форми ділового спілкування
2. Ділова дискусія, особливості ведення ділової дискусії.
3. Поведінка ділової людини у конфліктній ситуації. Культура висловлення критичних зауважень
4. Спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом. Поняття субординації.
5. Візитна картка як атрибут усного ділового мовлення
6. Ділова бесіда
7. Переговори : види, правила проведення
8. Нарада: види, правила проведення,
9. Публічний виступ. Промова

Ключові слова: ділова дискусія, мозковий штурм, мовна культура, конфлікт, поняття субординації, стиль керівництва візитна картка, бесіда, переговори, нарада, публічний виступ.

Дидактична мета:

- розширення знань про види і форми ділового спілкування;
- засвоєння понять про ділову дискусію, ділову бесіду, переговори, нараду;
- аналіз стилю керівництва та поняття субординації.

Тести

1. Усне ділове спілкування це:

- а) спілкування людей під час виконання ними службових обов'язків.;
- б) використання монологічного спілкування;
- в) бесіда у години приймання відвідувачів.

2. Назвіть форми усного ділового спілкування

- а) ділова нарада, бесіда, переговори;
- б) доповідна записка, пояснювальна записка, телефонограма.
- в) діловий прийом, договір, розписка.

3. Оптимальна кількість учасників ділової наради:

- а) 10-12 осіб;
- б) 3-4 особи;
- г) 15-20 осіб.

4. Інформаційна (директивна або інструктивна) нарада скликається:

- а) для ознайомлення учасників із новими фактами постановами для подальшого їх обговорення.
- б) для вільного викладу думок, версій, припущень.
- в) для збору інформації, її опрацювання та прийняття рішень.

5. Візитна картка - це документ:

- а) який представляє приватну особу чи організацію;
- б) це усталений спосіб подання інформації про себе;
- в) знак серйозності ділового партнерства.

6. Загальноприйнятий у світі формат візитної картки:

- а) 9x5см;
- б) 6x10см;
- в) 4x8см.

7. В якій країні замовляють різні види візитівок, зокрема: для офіційних прийомів, для неофіційних зустрічей, для близьких друзів:

- а) Японії;
- б) Канаді;
- в) Фінляндії.

8. Виберіть дозволений надпис на візитній картці, щоб подякувати і привітати з Новим роком

- а) p.p.
- б) p.c;
- в) p.r f. N A

9. Виберіть дозволений надпис на візитній картці, щоб висловити співчуття:

- а) p.f.
- б) p.c;
- в) p.r .

Питання для самоконтролю

1. Що таке ділове спілкування? В яких формах воно існує ?
2. Як повинна вести себе ділова людина в конфліктній ситуації?
3. Назвіть основні правила ведення ділової дискусії.
4. Що таке стиль керівництва. Охарактеризуйте п'ять типових стилів керівництва.
5. Як визначите поняття «демократичний стиль керівництва»?
6. Які існують етикетні правила між працівниками
7. Охарактеризуйте візитну карту як атрибут усного ділового мовлення.
8. Назвіть етапи підготовки та проведення ділової бесіди.
9. Виділіть та охарактеризуйте три основні стратегії ведення переговорів
10. Які види нарад ви знаєте. Охарактеризуйте виробничу (службову) нараду.
11. Що таке публічний виступ? Назвіть основні жанрові різновиди публічного виступу.



Основна література:

1. Звідки походять деякі жести й чи означають вони те саме в різних культурах/Вільям Парк. *BBC*. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/vertfut-58357458>. (дата звернення: 29.11.2024).
2. Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 151 с.
3. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
4. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб.– К.: Знання, 2006.– 391с
5. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Допоміжна література

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.
2. Гажук-Котик Л. Стилiстичні особливості використання етикетних формул в українських говірках Північної Буковини // Дивослово. Українська мова й література в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.



Практичне заняття 13.

Тема. Дистанційне ділове спілкування

1. Особливості дистанційного ділового спілкування.
2. Етикет телефонної розмови. Темп, тембр, тон, інтонація під час телефонної розмови.
3. Ділові листи, їх види. Класифікація листів. Реквізити листа.
4. Вимоги до композиції та оформлення листів.
5. Типи листів. Мовні особливості ділових листів.

Ключові слова: *темп, тембр, інтонація телефонної розмови, ділові листи, реквізит листа, ділова кореспонденція*

Дидактична мета:

- розширення знань про особливості дистанційного ділового спілкування;
- забезпечення оволодіння етикетними формулами телефонної розмови;
- засвоєння основних понять і критеріїв ділової кореспонденції.

Тести

1. Яке з наведених засобів є найбільш ефективним для проведення віртуальних зустрічей? АЕmail

- а) телефонний дзвінок;
- б) відеоконференція;
- в) текстове повідомлення.

2. Який з цих принципів є важливим для ефективного дистанційного спілкування?

- а) використання неформальної мови;
- б) чіткість і ясність висловлювань;
- в) уникання зворотного зв'язку.

3. Який з цих інструментів найчастіше використовують для управління проектами в режимі онлайн?

- а) Google диск;
- б) Excel;
- в) Zoom;

4. Який із цих аспектів є критично важливим для успішної відеоконференції

- а) наявність яскравого фону;
- б) відсутність перебоїв у зв'язку;
- в) наявність великої кількості учасників.

Запитання для самоконтролю

1. В чому полягають особливості дистанційного спілкування ?
2. Охарактеризуйте специфічні ознаки телефонної розмови .
3. Охарактеризуйте правила ділового листування .Назвіть основні види ділового листування .
4. В чому полягає **золоте правило** ділової кореспонденції



Основна література:

- 1.Звідки походять деякі жести й чи означають вони те саме в різних культурах/Вільям Парк. *BBC*. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/vertfut-58357458>. (дата звернення: 29.11.2024).
- 2.Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 151 с.
- 3.Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
- 4.Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб.– К.: Знання, 2006.– 391с
5. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Допоміжна література

- 1.Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.
2. Гажук-Котик Л. Стилiстичні особливості використання етикетних формул в українських говірках Північної Буковини // Дивослово. Українська мова й література в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.
3. Етикет електронного листування // Історія та правознавство: науково-методичний журнал. – К.: Основа, 2015. – № 33. – С. 8.
4. Ковальчук Г. Культура спілкування в Інтернеті // Бібліотечна планета: науково-виробничий журнал. – К.: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27



Практичне заняття 14.

Тема. Національна та регіональна специфіка ділового етикету

1. Полікультурність сучасного світу.
2. Стереотипи поведінки в різних країнах світу
3. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.
4. Проблеми гендерної рівності в сучасному діловому спілкуванні

Ключові слова: *полікультурність, національна специфіка, ідіоетнічні ознаки, ментальність.*

Дидактична мета:

- *розширення знань про стереотипи поведінки в різних країнах світу ;*
- *ознайомлення з національною та регіональною специфікою ділового етикету;*
- *забезпечення оволодіння гендерною рівністю в сучасному діловому спілкуванні.*

Тести

1. В якій національній традиції соціальну і культурну цінність має похідна поза?

- а) американській;
- б) французькій;
- в) японській.

2. В якому суспільстві поширене гасло «Keep smiling» «Усміхайтесь»!

- а) американському;
- б) китайському;
- в) німецькому.

3. В якій країні поширене гасло «Що вище соціальне становище людини, то менше вона жестикулює»?

- А) США;
- Б) Велика Британія;
- В) Франція.

4. Утилітаризм (все має давати прибутки) властивий для:

- а) американського ділового етикету;
- б) британського ділового етикету;
- в) німецького ділового етикету.

5. Кастовість характерна для:

- а) американського ділового етикету;
- б) британського ділового етикету;
- в) німецького ділового етикету.

6. В якій країні прийнято звертатись до співрозмовника, додаючи до їх імені регулятиви : «мсьє», «мадам»:

- а) Франції;
- б) Італії;
- в) Фінляндії

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть подібності і відмінності в етикетному використанні несловесних засобів спілкування українському суспільстві в зіставленні з іншими суспільствами.
2. Наведіть приклади як тлумачать поширені жести в США.
3. Що вирізняє американський діловий етикет ?
4. З чого доречно починати переговори з англійськими партнерами ?
5. Як у Франції прийнято звертатися до співрозмовника ?
6. На що повинні звернути увагу у українські фахівці при встановленні контакту з німецькими партнерами ?
7. Назвіть проблеми гендерної рівності в сучасному діловому спілкуванні.

Основна література:



1. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К: Знання, 2006. – 222 с.
2. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залобівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
3. Звідки походять деякі жести й чи означають вони те саме в різних культурах/Вільям Парк. *BBC*. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/vertfut-58357458>. (дата звернення: 29.11.2024).
3. Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 151 с.
14. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.

Допоміжна література

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.
2. Ковальчук Г. Культура спілкування в Інтернеті // Бібліотечна планета: науково-виробничий журнал. – К.: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27.

3. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 200. 18 с.

V. Тематика рефератів з дисципліни та вимоги до їх оформлення

1. Соціально-психологічний феномен іміджу ділової людини.
2. Ділова репутація.
3. Історія геральдики України.
4. Корпоративна символіка, її значення.
5. Шеврони ЗСУ.
6. Українські побажання, благословіння і віншування .
7. Присяга у мовному етикеті українців.
8. Особливості мовного етикету українців.
9. Українська гостинність і традиції мовного етикету .
10. Етикет телефонної розмови.

Вимоги до оформлення реферату

Список використаної літератури повинен містити не менше п'яти джерел. Складається він у алфавітному порядку відповідно до стандарту бібліографічного опису.

До визначень понять у рефераті додаються виноски внизу сторінки, в яких вказується автор, назва роботи, видавництво, рік видання та сторінки.

Тема реферату може бути обрана студентом за побажання із запропонованої тематики.

Здобувач вищої освіти при підготовці реферату повинен дотримуватись політики доброчесності . У разі наявності плагіату, він отримує незадовільну поведінку і повинен повторно виконати завдання.

Критерії оцінювання реферату

«Відмінно» виставляється, якщо: обґрунтована актуальність теми, тема розкрита повністю, одержані результати систематизовані , висновки є переконливими, оформлення роботи відповідає встановленим нормам

«Добре» виставляється, якщо обґрунтована актуальність теми, тема розкрита повністю, одержані результати систематизовані, але висновки не є переконливими, є несуттєві зауваження до оформлення роботи.

«Задовільно» виставляється, якщо тема не розкрита повністю, одержані результати систематизовані недостатньо, висновки зроблені непереконливо.

«Незадовільно» виставляється , якщо: тема практично не розкрита, висновки непереконливі, погано володіє матеріалом дослідження, є суттєві зауваження до оформлення роботи

«

VI. Перелік питань до підсумкового контролю

1. Поняття «етикет», «церемоніал», «протокол».
2. Ввічливість, тактовність, почуття міри як основа етикету.
3. Історія розвитку норм етикету.
4. Види етикету.
5. Придворний, дипломатичний, військовий, світський, діловий етикет.
6. Специфіка ділового етикету.
7. Ділова репутація.
8. Поняття «діловий стиль».
9. Значення зовнішнього вигляду ділової людини.
10. Одяг, взуття та аксесуари офіційно-ділового стилю.
11. Повсякденний стиль.
12. Вечірній стиль.
13. Зовнішній вигляд ділового чоловіка.
14. Зовнішній вигляд ділової жінки.
15. Оформлення робочого місця ділової людини.
16. Поняття «символ», «символіка», «емблема».
17. Значення геральдики в сучасному світі.
18. Норми використання символіки в діловому етикеті.
19. Правила поведінки з державною символікою.
20. Корпоративна символіка.
21. Етнічно обумовлена символіка.
22. Основні вимоги до поведінки ділової людини.
23. Принцип доречності.
24. Етикет у державних установах та соціальній сфері.
25. Норми поведінки на офіційних заходах.
26. Правила вручення і прийняття подарунків.
27. Вітання, представлення, рекомендування, прощання за нормами етикету.
28. Етикет відвідування заходів мистецтва.
29. Поняття «прийом».
30. Види прийомів та їхня характеристика.
31. Правила підготовки і проведення прийомів.
32. Норми поведінки гостей і господарів заходу.
33. Застільний етикет
34. Поняття мовного етикету.
35. Значення сучасного мовного етикету.
36. Формули ввічливості.
37. Особливості звертання.
38. Етикетні формули знайомства, представлення, привітання, прощання, прохання, вибачення, запрошення.

39. Вимоги до змісту та форми мовлення.
40. Стиль мовлення. Усне і писемне мовлення.
41. Культура мовлення.
42. Взаємодія вербальних та невербальних засобів спілкування ділової людини.
43. Розташування людей у просторі під час спілкування.
44. Поза, жести, міміка. Погляд. Почерк.
45. Механізми шрифтового варіювання (колір, розмір шрифту).
46. Види та форми ділового спілкування.
47. Етика ділового спілкування.
48. Правила підготовки та проведення ділової бесіди.
49. Переговори: види, правила проведення.
50. Службова нарада. Публічний виступ.
51. Особливості ведення ділової дискусії.
52. Культура висловлення критичних зауважень.
53. Поведінка ділової людини у конфліктній ситуації.
54. Спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом.
55. Дотримання мовного етикету в діяльності керівника.
56. Особливості дистанційного ділового спілкування.
57. Етикет телефонної розмови.
58. Темп, тембр, тон, інтонація під час телефонної розмови.
59. Основні вимоги до написання ділових документів. Ведення документообігу.
60. Культура ділового листування. Правила ділового листування.
61. Електронне ділове листування. Норми ділової Інтернет-комунікації.
62. Особливості ділового етикету різних країн світу.
63. Національна і регіональна специфіка ділового етикету.
64. Національний менталітет.
65. Етнічно обумовлені особливості поведінки та спілкування ділових людей.
66. Гендерні особливості ділового етикету.
67. Полікультурність сучасного світу.
68. «Контактні» й «неконтактні» етнокультури.
69. Етнічно обумовлені невербальні засоби усного спілкування.
70. Етнічні особливості іменування й титулування

VII. Короткий термінологічний словник

<p>Авторитарний (директивний, вольовий) стиль керівництва (authoritative style of management) – базується на жорсткому способі управління, недопущені ініціативи, тотальному контролі.</p>
<p>Авторитет (authority) – загально визнаний вплив окремої людини або колективу, організації у різних сферах суспільного життя, що ґрунтується на знаннях, високих моральних якостях, досвіді.</p>
<p>Адміністративна етика (administrative ethics) – вивчає і розробляє моральні аспекти діяльності державних службовців і керівників.</p>
<p>Банкет (banquet) – урочистий захід, що проводиться у зв'язку з важливим ювілеєм, святом, підписанням міжнародної угоди тощо.</p>
<p>Вербальна комунікація (verbal communication) – комунікація за допомогою усної і письмової мови.</p>
<p>Взаєморозуміння (mutual understanding) – це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.</p>
<p>Група (group) – сукупність людей, об'єднаних загальними інтересами, професією, діяльністю та ін.</p>
<p>Груповий конфлікт (group conflict) – стан дезорганізації, порушення рівноваги в групі.</p>

<p><i>Гендерна рівність (genderequality)</i> – є процесом справедливого відношення до жінок і чоловіків. Для забезпечення справедливості, критерії часто повинні компенсувати історичні та соціальні перешкоди, які не дають жінкам і чоловікам існувати в рівних умовах.</p>
<p><i>Демократичний стиль керівництва (democratic style of management)</i> – стиль базується на колегіальності прийняття рішень, врахуванні думок і, по можливості, побажань підлеглих, передачі частини повноважень підлеглим; стиль заохочення, ініціативи.</p>
<p><i>Ділова бесіда (розмова) (business conversation (talk))</i> – це вид міжособистісного ділового, службового спілкування, що передбачає обмін інформацією, поглядами, думками і спрямований на вирішення певної проблеми.</p>
<p><i>Ділове спілкування (business communication)</i> – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.</p>
<p><i>Діловий етикет (business etiquette)</i> – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки, спілкування при вирішенні ділових проблем.</p>
<p><i>Діловий лист (business letter)</i> – документ, який використовується для зв'язку, передавання інформації на відстані між кореспондентами (юридичними або фізичними особами).</p>
<p><i>Діловий прийом (business official reception)</i> – зібрання запрошених гостей на честь завершення переговорів, підписання контракту, запрошених гостей, ювілею і презентації фірми та ін.</p>
<p><i>Діловий протокол (business minutes)</i> – регламентований порядок зустрічей і проведів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.</p>
<p><i>Емпатія (empration)</i>– уміння проникнути в переживання іншої людини, уміння співпереживати, співчувати.</p>
<p><i>Етика ділових відносин (ethics of the business relations)</i> – система знань про моральні аспекти ділових відносин.</p>
<p><i>Етикет (etiquette)</i> (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. Е. є певною формою церемоніалу, це мова символів.</p>

<p><i>Жест (gesture)</i> – система рухів рук та тіла, яка відіграє допоміжну, але важливу роль в ораторському виступі. Жести поділяються на автоматичні, ілюстративні, емоційні.</p>
<p><i>Імідж (image)</i> – враження, яке особистість або організація справляють на людей і яке фіксується в їх свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.</p>
<p><i>Інтоніяція (intonation)</i> – ритмо-мелодійний малюнок мовлення, що базується на підвищенні або пониженні тону.</p>
<p><i>Інцидент (incident)</i> – вчинок (подія) в результаті активізації діяльності однієї із протилежних сторін, який зачіпає інтереси іншої сторони, унаслідок чого може початися конфлікт.</p>
<p><i>Керівник (leader; manager; chief)</i> – особа, на яку офіційно покладено функції управління організацією.</p>
<p><i>Керівництво (management, administration)</i> – 1) мистецтво впливати на інших для досягнення певної мети; 2) керівник, керівний склад якої-небудь організації.</p>
<p><i>Комунікабельність (sociability)</i> – риса особистості, здатність її до спілкування з іншими людьми, товариськість.</p>
<p><i>Комунікація (communication)</i> – фундаментальна ознака людської культури, яка полягає у взаємозв'язку, взаємоспілкуванні, взаємодії людей на основі обміну певною інформацією.</p>
<p><i>Конфлікт (conflict)</i> (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.</p>
<p><i>Конфліктна ситуація (conflict situation)</i> – суперечні позиції сторін, прагнення до протилежних цілей, розбіжності в інтересах і бажаннях.</p>
<p><i>Культура спілкування (culture of communication)</i> – це сума набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.</p>
<p><i>Культура управління (management culture)</i> – комплексна узагальнена характеристика управлінської праці, що відображає її якісні ознаки і особливості. К. у. містить: сукупність знань, міру поглядів, морально-естетичні норми праці, ставлення до праці, навички організації праці, уміння володіти собою і розуміти людей, які працюють поряд.</p>
<p><i>Міміка (mimicry)</i> – рухи м'язів обличчя, в яких виражаються емоції та почуття людини.</p>

<i>Мова (language)</i> – суспільно зумовлена система словесних знаків, яка слугує засобом спілкування в певному суспільстві.
<i>Мовлення (speech)</i> – процес спілкування засобами мови, мова в дії.
<i>Моральна культура (moralculture)</i> – частина існуючої в суспільстві культури, зміст якої включає вироблене віками загальнолюдське уявлення про добро, сумління, обов'язок і відповідну їм поведінку.
Мораль (moral) (з лат. <i>moris</i> – норів, звичай, характер) – теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральнісні відношення, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. М. 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.
Морально-психологічний клімат (moral and psychological climate) – стійкий емоційно-моральний стан соціальної групи (колективу), що визначає настрої людей, їхнє ставлення один до одного, суспільну думку щодо найважливіших матеріальних і духовних цінностей.
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.
Правильність мовлення (correct speech) – відповідність мовлення встановленим правилам, нормам (лексичним, граматичним, орфоепічним) літературної мови.
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.
Риторика (rhetoric) – наука про ораторське мистецтво; про ефективні форми впливу на аудиторію з урахуванням її особливостей; інтегральна програма

трансформації ідеї в слово (Н. Безменова); філософсько-дидактична наука про закони управління мисленнево-мовленневої діяльності (Г. Сагач).
<i>Риторична етика (rhetorical ethics)</i> – визначений традиційною мораллю та суб'єктивною аксіологією оратора „момент істини”: оратор не може виголошувати аморальні речі.
<i>Риторичне запитання (rhetorical question)</i> – ствердження чи заперечення, що подається у формі запитання, мета якого активізувати сприйняття слухачів, дати їм можливість домислити самому, щоб підказана думка стала їх власною.
<i>Спілкування (communication)</i> – взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.
<i>Стратегія спілкування (communication strategy)</i> – це загальна схема дій (або загальний план досягнення мети). На відміну від способів і моделей спілкування вона описує не одну його сторону, а характеризує в єдності мотиваційну, змістовну і операційну.
<i>Соціально-психологічний клімат (social and psychological climate)</i> – рівень міжособистісних стосунків, що виявляється як сукупність психологічних умов, які сприяють або заважають продуктивній діяльності особистості у групі; домінуючий настрій, морально-психологічна атмосфера, у якій виявляється властиве для членів групи ставлення до загальної справи і один до одного. Істотним показником С.-п. к. є рівень згуртованості групи.
<i>Стиль управління (керівництва) (style of management)</i> – стійка сукупність особистісних та соціально-психологічних характеристик керівника, за допомогою яких реалізується той чи інший метод (методи) керівництва.
<i>Тактика спілкування (communication tactics)</i> – це система дій, що використовується для реалізації стратегії.

VIII. Список використаної та рекомендованої літератури

Основна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.
2. Ділова українська мова: навч. посібник / О. Д. Горбул, Л. І. Галузинська, Т. І. Ситнік, С. А. Яременко; ред. О. Д. Горбул. – 5-е вид., стер. – К: Знання, 2006. – 222 с.
3. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
4. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: фахове і нефахове спілкування : навч. посібник. – Донецьк : БАО, 2011. – 479 с.

5. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.
6. Мацько Л. І., Кравець Л. В. Культура української фахової мови: навч. посібник. – К.: Академія, 2007. – 360 с.
7. Машир Н. П. Сучасний етикет та секрети гостинності: навч. посібник. – К.: Кондор, 2010. – 213 с.
8. Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 151 с.
9. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
11. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб.– К.: Знання, 2006.– 391с
12. Філософія освіти і педагогіка : цінності культури. Комунікативний етикет: Україна, Велика Британія, Німеччина, Франція, Іспанія: навч. посібник / ред. С. О. Черепанова. – Львів, 2007. – 392 с.
13. Шинкаренко Т. І. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посібник. – 2-ге вид., доп. – К. : Київський університет, 2009. – 296 с.
14. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова

1. Ветрова Е. Засоби вираження привітання в різних лінгвокультурних традиціях (на матеріалі української та лезгинської мов) // Українська мова : науково-теорет. журнал. – К. : Інститут української мови НАН України, 2012. – № 3. – С. 111–122.
2. Гажук-Котик Л. Стилістичні особливості використання етикетних формул в українських говірках Північної Буковини // Дивослово. Українська мова й література в навчальних закладах: науково-метод. журнал. – 2015. – № 4. – С. 44–46.
3. Етикет під час заходів державного контролю в навчальному закладі // Практика управління закладом освіти: спеціалізований журнал / Міністерство освіти і науки України. – К.: МЦФЕР-Україна, 2014. – № 6. – С. 59–62.
4. Етикет електронного листування // Історія та правознавство: науково-методичний журнал. – К.: Основа, 2015. – № 33. – С. 8.
5. Іщенко Я. О. Символіка та емблематика міських гербів України 1960–1980-х років ХХ ст.: історико-джерелознавче дослідження: дис. ... канд. іст. наук: 07.00.06. – К., 2006. – 458 с.
6. Ковальчук Г. Культура спілкування в Інтернеті // Бібліотечна планета: науково-виробничий журнал. – К.: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, 2013. – № 3. – С. 24–27.
7. Шевченко-Савчинська Л. Етикетна література України латинською мовою: пам'ятки й пізніша рецепція явища // Слово і час : наук.-теорет. журнал. – К. : Фенікс, 2011. – № 12. – С. 43–53.

8. Шуть В. Я. Ділове спілкування керівників навчального закладу: особливості мовленнєвого етикету // Проблеми та перспективи управління сучасною столичною школою. – К.: Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2014. – С. 28–32

Інформаційні ресурси:

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Підручник / Т. Б. Гриценко. — Центр учбової літератури, 2007 / [Електронний ресурс].
<http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/>
2. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: Навчальний посібник / М. І. Пантелюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. — К.: Центр навчальної літератури, 2010 // [Електронний ресурс] www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовлення.pdf?id
3. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування: Підручник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич та ін. — 2011 // [Електронний ресурс] <http://www.ex.ua/11142469>

Навчально-методичне видання

Укладач
Лідія Прокопович

Діловий етикет:

методичні вказівки до проведення практичних занять
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
спеціальності 29 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Віддруковано у редакційно-видавничому відділі МДУ

89600 м. Мукачево
Вул. Ужгородська, 26
Тел. 2-11-09

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру
видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції
Серія ДК № 4916 від 16.06.2015 р.*



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>