

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015

Кафедра філософії, соціології та політології

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою

(пост. п. від «30» 2022 р.)

Ректор

 А. А. Мазаракі



**ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ/
BUSINESS PROTOCOL AND ETIQUETTE**

**РОБОЧА ПРОГРАМА /
COURSE OUTLINE**

освітній ступінь	Магістр / master
галузь знань	24 Сфера обслуговування / Service Sector
спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа / Hotel and Restaurant Business
спеціалізація	Готельний і ресторанный девелопмент / Hotel and Restaurant Development

Київ 2022

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу ДТЕУ заборонено

Автори: С.Г. Радченко, доцент

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри філософії, соціології та політології, 14 червня 2022 р., протокол № 15(29).

Робочу програму розглянуто і погоджено вченою радою факультету міжнародної торгівлі та права, 20 червня 2022р., протокол № 6.

Рецензенти: Л.О. Боровська, кандидат філософських наук, доцент,
М.П. Кухта, доктор соціологічних наук, професор.
Н.І. Соболева, доктор соціологічних наук, старший науковий співробітник, провідний науковий співробітник Інституту соціології НАН України

ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ/ BUSINESS PROTOCOL AND ETIQUETTE

РОБОЧА ПРОГРАМА / COURSE OUTLINE

освітній ступінь	Магістр / master
галузь знань	24 Сфера обслуговування / Service Sector
спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа / Hotel and Restaurant Business
спеціалізація	Готельний і ресторанный девелопмент / Hotel and Restaurant Development

**1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ ТА РОЗПОДІЛ ГОДИН ЗА ТЕМАМИ
(ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)**

	Назва теми	Кількість годин				Форми контролю
		Усього годин/ кредитів	з них			
			лекції	семінар- ські заняття	самостійна робота студентів	
1	Діловий протокол та етикет: сутність, специфіка предмету та навчальної дисципліни.	14	2	2	10	АД, О, П, Е
2	Діловий протокол та етикет як засіб організації професійної поведінки	14	2	2	10	О, РГ, ТЗ, П, Д
3	Службовий етикет	14	2	2	10	АД, ,РГ, П, Т, Е, ТЗ
4	Протокол та етикет організації та проведення заходів ділової взаємодії.	16	2	2	12	О, АД, П, АР, ДГ
5	Культура ділового спілкування	16	2	2	12	О, П, АД, ТЗ, Е
6	Імідж ділової людини.	14	2	2	10	КС, П, СВ, АР
7	Етикет зовнішнього вигляду ділової людини.	14	2	2	10	АД, СВ ,П, Е
8	Правила поведінки у громадських місцях.	14	2	2	10	О, РГ, ТЗ, Т, П, Е
9	Протокол ділових прийомів.	14	2	2	10	О, ТЗ, П
10	Етикет гостинності.	16	2	2	12	КС, Т, П, Е,
11	Дотримання протоколу та етикету у взаємодії із закордонними партнерами.	16	2	2	12	АД, СВ, ТЗ, Е
12	Міжнародний діловий протокол та особливості етикету країн світу.	18	2	2	14	ККР,Е
	Разом:	180/6	24	24	132	
Підсумковий контроль						екзамен

Скорочення:

О – опитування;
 ТЗ – виконання творчого завдання;
 АД – участь в аудиторній дискусії;
 АР – виконання аналітичної роботи;
 КС.- участь у круглому столі,
 Т – тестування;
 П – підготовка презентації;

ДГ – участь у діловій грі;
 РГ – участь у рольовій грі;
 Е – підготовка есе;
 Д – підготовка дайджесту
 СВ – вирішення ситуаційної справи,
 ККР – комплексна контрольна
 робота.

2. ТЕМАТИКА ТА ЗМІСТ ЛЕКЦІЙНИХ, СЕМІНАРСЬКИХ, ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ, САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Результати навчання	Навчальна діяльність*	Робочий час студента
<p>Знати: моральні цінності як основу культури соціальної поведінки, поняття ділової етики, професійної моралі, роль і значення етикету як загально людського надбання</p> <p>Вміти: аналізувати співвідношення моралі, етики, етикету, протоколу; професійну мораль як сукупність ідеалів та цінностей, етичних принципів і норм поведінки, що відображають сутність професії; взаємовідносини ділового протоколу та етикету з</p>	<p>Тема 1. Діловий протокол та етикет: сутність, специфіка предмету та навчальної дисципліни</p> <p style="text-align: center;">Лекція План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мораль як специфічний регулятор соціальної поведінки. 2. Професійна мораль. 3. Етикет як соціальне явище. 4. Місце дисципліни «Діловий протокол та етикет» у навчальному процесі. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1 [с.8-23], 2 [с.241-244], 3 [с.10-35], 4 [с.33-40] ,5 [с.6-19].</i> <i>Додатковий: 6 [с.73-78], 10 [с.5-10], 20 [с.217-232], 23 [с.8-21].</i> <i>Інтернет-ресурси: 27, 33, 35.</i></p>	2
	<p style="text-align: center;">Практичне заняття План заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Участь в аудиторній дискусії на тему: «Етикет як невід’ємна складова загальної культури людства».</i> 2. <i>Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Історичні витоки зародження та становлення етикету в світі. Види етикету».</i> 3. Розвиток етикету в Україні. 4. Професійна мораль як сукупність ідеалів та цінностей та основа професійної поведінки. 	2

<p>іншими науками та місце у навчальному процесі.</p>	<p>5. Етика та етикет працівника готельно-ресторанної сфери.</p> <p style="text-align: center;">Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: мораль, етика, професійна етика, культура поведінки, етикет, протокол, суспільне благо, «золоте правило» та законспектувати їх у власний словник. 2. Підготувати презентацію у Power Point на тему: «Основні принципи сучасного етикету» (Див. список рекомендованих джерел, основний, №3 додатковий, № 10, 20). 3. Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Християнська мораль та християнська етика». (Див. список рекомендованих джерел, додатковий, № 20, 23). 	<p style="text-align: center;">10</p>
<p>Знати: Основні принципи сучасного ділового протоколу та етикету; основні норми та правила ділових відносин; специфіку управлінської етики та етикет; етикет організації контактів зі всіма групами стейкхолдерів.</p> <p>Вміти: аналізувати проблеми застосування моральних принципів професійній діяльності; користуватися правилами ділового етикету та протоколу для</p>	<p style="text-align: center;">Тема 2. Діловий протокол та етикет як засіб організації професійної поведінки</p> <p style="text-align: center;">Лекція</p> <p style="text-align: center;">План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сучасний діловий протокол та етикет. 2. Етика та етикет ділових відносин: основні норми та правила. 3. Управлінська етика та етикет. 4. Етикет організації ділових контактів з партнерами, клієнтами та іншими групами стейкхолдерів. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1 [с.40-48], 2 [с.197-200], 3 [с.158-162], 5 [с.19-24].</i> <i>Додатковий: 10 [с.73-76], 11 [с.38-44], 14 [с.48-66], 16 [с.26-34].</i> <i>Інтернет-ресурси: 29, 32, 35,37.</i></p> <p style="text-align: center;">Практичне заняття</p> <p style="text-align: center;">План заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні принципи сучасного ділового етикету. 2. Моделювання ситуацій ділових відносин з урахуванням основних норм та правил поведінки: практика застосування правила вітання, 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p>

<p>встановлення та розвитку ділової взаємодії зі всіма представниками професійного середовища.</p>	<p>звертання, знайомства; культура рукостискання; етикетні формули вітання.</p> <p>3. Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Етикетні правила організації соціологічного опитування респондентів».</p> <p>4. Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Візитні картки: етикет оформлення та обміну візитними картками.»</p> <p style="text-align: center;">Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <p>1. Навести визначення понять: діловий протокол, діловий етикет, етикет ділових відносин, етикетні формули та законспектувати їх у власний словник.</p> <p>2. Зробити порівняльний аналіз сильних та слабких сторін основних етикетних формул поведінки (правила вітання, звертання, знайомства) та скласти порівняльну таблицю. (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 1,3, додатковий, № 11, 16).</p> <p>3. Підготувати дайджест на тему: «Роль і значення ділового протоколу та етикету в сучасному професійному середовищі». (Див. список рекомендованих джерел, основний №1, додатковий, №11, інтернет-ресурси, № 36, 37).</p> <p>4. Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету». (Див. список рекомендованих джерел, додатковий 25, інтернет-ресурси, № 27,35).</p>	<p>10</p>
<p>Знати: Поняття субординації як складову ділової етики та основу службового етикету; адміністративну етику та етикет та взаємовідносини на рівні «керівник-підлеглий» та рівних за посадою.</p>	<p style="text-align: center;">Тема 3. Службовий етикет</p> <p style="text-align: center;">Лекція</p> <p style="text-align: center;">План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості службового етикету. 2. Адміністративна етика та етикет. 3. Форми і засоби підвищення етичного рівня організації. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1 [с.44-56], 2 [с.237-245], 3 [с.114-135].</i></p> <p><i>Додатковий: 11 [с.12-24], 15 [с.35-41], 16 [с.5-17], 20 [с.242-251].</i></p>	<p>2</p>

<p>Вміти: Застосовувати в практичній діяльності норми і правила службового етикету, на адміністративному рівні впроваджувати форми підвищення етичного рівня організації.</p>	<p><i>Інтернет-ресурси: 28, 29, 35, 36.</i></p> <p style="text-align: center;">Практичне заняття План заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аудиторна дискусія на тему: «Службовий етикет: правила та ритуали взаємин між керівником та підлеглим, колегами по роботі, службі». 2. <i>Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Нормативні документи, які визначають загальні засади діяльності і статусу держслужбовця.</i> 3. <i>Моделювання ситуацій з урахуванням ділової субординації. Дотримання основних правил службового етикету: керівника з підлеглими й навпаки; колег по роботі, які займають однакові посади; менеджера з клієнтом, держслужбовця з відвідувачем.</i> 4. Тестування на тему: «Правила службового етикету». <p style="text-align: center;">Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: службовий етикет , адміністративна етика, субординація, кодекс етичної поведінки і законспектувати їх у власний словник. 2. <i>Скласти порівняльну таблицю «Спільні та відмінні ознаки ділового та службового етикету». (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 1,3, додатковий № 10, 16, інтернет-ресурси, № 32, 36).</i> 3. <i>Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Культура організації робочого часу». (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 3, додатковий № 11, 16, інтернет-ресурси, № 35).</i> 4. <i>Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Етикет ділових подарунків: правила, помилки, дарунки і закон». (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 1,4, додатковий № 10, 20, інтернет-ресурси, № 29, 35).</i> 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">10</p>
--	---	--

<p>Знати: класифікацію заходів ділової взаємодії, що підпорядковуються діловому протоколу та етикету; етикет ділової зустрічі, бесіди, наради, публічного виступу, співбесіди, прес-конференції, презентації, ділових переговорів, ділового листування, телефонної розмови, комунікацій on-line.</p>	<p>Тема 4. Протокол та етикет організації та проведення заходів ділової взаємодії</p> <p>Лекція План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Культура організації та проведення комунікативних заходів як основа ділової взаємодії. 2. Протокол та етикет ділової зустрічі, ділової бесіди, ділової наради. 3. Етикетна формула публічного виступу. 4. Протокольні основи підготовки та проведення ділових переговорів. <p>Список рекомендованих джерел: <i>Основний:</i> 1 [с.94-119], 2 [с.117-152], 3 [с.276-294]. <i>Додатковий:</i> 7 [с.27-37], 9 [с.33-40], 10 [с.124-140], 12 [с.48-54], 14 [с.94-112], 19 [с.129-138]. <i>Інтернет-ресурси:</i> 29, 31.</p>	<p>2</p>
<p>Вміти: володіти культурою організації та проведення комунікаційних заходів; усвідомлювати роль менеджера в культурі проведення ділових заходів; застосовувати протокол та етичні норми і стандарти у діловій взаємодії.</p>	<p>Практичне заняття План заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні заходи комунікації в діловому житті: етичні особливості та правила проведення. 2. Протокол та етикет ділової бесіди. 3. Етичні стандарти ділових переговорів. 4. Етикет ділового листування. 5. <i>Участь у Діловій грі. Робота в малих групах з моделювання ситуацій. «Нарада». «Ділова зустріч». «Збори». «Публічний виступ».</i> 6. <i>Участь в аудиторній дискусії на тему: «Культура комунікації on-line. Основні норми та правила організації та підтримки ділових контактів».</i> <p>Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: ділова зустріч, ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, ділові переговори, ділове листування та законспектувати їх у власний словник. 	<p>2</p>

	<p>2. Виконати аналітичну роботу. Знайти на інтернет-сайтах інформацію щодо специфіки застосування ділового протоколу під час організації та проведення комунікативних заходів. Проаналізувати та визначити рівень впливу застосування протоколу та етикету на продуктивність проведення і формування клімату ділового комфорту. Результати оформити у вигляді презентації. (Див. список рекомендованих джерел, інтернет-ресурси, № 31, 32).</p> <p>3. Використовуючи рекомендовану літературу, скласти таблицю видів ділових комунікативних заходів, визначивши етичні та неетичні моделі поведінки під час організації та проведення заходів. (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 2, 3, 4, додатковий № 8, 15, 19, інтернет-ресурси, № 32).</p> <p>4. Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Етичні норми та правила під час співбесіди». (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 2, 3, додатковий № 14, 19, інтернет-ресурси, № 32).</p> <p>5. Підготуватися до обговорення запропонованих питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Особливості дистанційного ділового спілкування. – Етикет телефонної розмови. – Електронне ділове листування. – Норми ділової Інтернет-комунікації. 	12
<p>Знати: моральні норми, та принципи ділової комунікації, особливості вербального та невербального етикету у спілкування; культуру ведення</p>	<p>Тема 5. Культура ділового спілкування</p> <p>Лекція</p> <p>План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальні основи протоколу та етикету комунікативної поведінки. 2. Особливості культури ділового мовлення. 3. Культура ведення монологу, діалогу, дискусії, полеміки. 4. Етикет невербального спілкування: міміка, жести, постава, хода 	2

<p>монологу, діалогу, дискусії, полеміки.</p> <p>Вміти: усвідомлювати культуру ділового спілкування як важливу умову професіоналізму управлінця, аналізувати сучасні стандарти індивідуальної поведінки та проблеми довіри в процесі ділової комунікації.</p>	<p align="center">Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1 [с.70-84], 2 [с.160-177], 3 [с.214-236].</i> <i>Додатковий: 7 [с.75-86], 9 [с.95-110], 12 [с.144-168], 14 [с.78-82], 15 [с.41-55], 19 [с.147-158].</i> <i>Інтернет-ресурси: 32, 35.</i></p> <p align="center">Практичне заняття. План заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологічні особливості, моральні норми та принципи ділового спілкування. 2. <i>Модельовання ситуацій. «Монолог». «Діалог». «Дискусія», «Полеміка».</i> 3. <i>Підготуйте презентацію в Power Point на тему: «Національна мовленева своєрідність та особливості ділового етикету».</i> 4. <i>Участь в аудиторній дискусії на тему: «Етикет невербального спілкування»</i> <p align="center">Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: комунікативна культура, вербальний етикет, невербальний етикет, монолог, діалог, дискусія, полеміка, комплімент та законспектувати їх у власний словник. 2. <i>Підготувати презентацію в Power Point на одну із запропонованих тем (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 2, 3, додатковий № 7, 12, 14, інтернет-ресурси, № 32).:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Культура слухання.</i> - <i>Культура ведення дискусії.</i> - <i>Етика та етикет полеміки.</i> 3. <i>Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Мистецтво компліменту у діловому спілкуванні». (Див. список рекомендованих джерел, основний, № 4, додатковий № 20, 25)</i> 4. <i>Підготуватися до обговорення запропонованих питань:</i> 	<p align="center">2</p> <p align="center">12</p>
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Міміка як показник почуттів, емоцій, настроїв. – Жестикуляція: жести у діловому світі, відмінність жестів в різних культурах. – Постава, хода як просторова поведінка людини. – Проксемічні характеристики ділового спілкування. 	
<p>Знати: роль і значення ділового іміджу в сучасному діловому середовищі; функції протоколу та етикету в реалізації ділового іміджу; основи формування позитивного ділового іміджу.</p> <p>Вміти: створювати, підтримувати і корегувати діловий імідж-образ, володіти основними нормами та правилами ділового етикету та застосовувати їх в імідж-процесі, володіти основними методами само презентації, створювати атмосферу продуктивного ділового співробітництва.</p>	<p style="text-align: center;">Тема 6. Імідж ділової людини</p> <p style="text-align: center;">Лекція</p> <p style="text-align: center;">План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Імідж ділової людини як складова професійної культури. 2. Функції протоколу та етикету в реалізації ділового іміджу. 3. Основні правила формування позитивного ділового іміджу. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1 [с.200-203], 3 [с.171-177].</i> <i>Додатковий: 10 [с.89-91], 15 [с.160-179], 16 [с.8-21], 20 [с.249-255], 24 [с.6-19].</i> <i>Інтернет-ресурси: 27, 28, 35.</i></p> <p style="text-align: center;">Практичне заняття.</p> <p style="text-align: center;">План заняття</p> <p><i>Участь у Круглому столі на тему: «Роль і значення ефективного ділового іміджу для успішної кар'єри».</i></p> <p style="text-align: center;">Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: імідж-портрет, особистісний імідж, діловий імідж, корпоративний імідж, харизматичний імідж, іміджева культура та законспектувати їх у власний словник. 2. Підготувати презентацію в Power Point на тему: «Стиль і манери – основа етикету ділової людини, її привабливого іміджу». (Див. Список рекомендованих джерел, основна № 3,5, додаткові № 10, 16, 20). 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">10</p>

	<p>3. Підготуватися до обговорення запропонованих питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Особливості та структура ділового іміджу. Співвідношення ділового та особистісного іміджів. – Мистецтво самоподання в різних ситуаціях ділового життя. – Харизматичний імідж. – Класифікація жіночих та чоловічих іміджевих типів. Гендерна адекватність. <p>4. Вирішити ситуаційну вправу «Власний імідж» (Див. Список рекомендованих джерел, додаткові № 21, с. 92-98).</p> <p>5. Виконати аналітичну роботу на тему: «Характерні риси іміджу сучасного бізнесмена». Знайти на інтернет-сайтах інформацію щодо біографії відомого бізнесмена/бізнесвумен та охарактеризувати складові його/її іміджу. Оформити у вигляді презентації.</p>	
<p>Знати: Вплив зовнішнього вигляду на створення образу ділової людини; загальноприйняті норми підбору ділового одягу; діловий дрес-код; поняття композиції, стилю моди в діловому одязі; етикет зовнішнього вигляду представників різних сфер діяльності.</p> <p>Вміти: аналізувати елементи</p>	<p>Тема 7. Етикет зовнішнього вигляду ділової людини Лекція План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальноприйняті норми підбору ділового одягу. 2. Особливості зовнішнього вигляду: композиція, стиль, мода в діловому одязі. 3. Класичні вимоги до чоловічого та жіночого ділового одягу. 4. Діловий дрес-код. Етикет зовнішнього вигляду представників різних сфер діяльності. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 2 [с.290-307], 3 [с.177-189]. Додатковий: 10 [с.93-106], 20 [с.8-21], 21 [с.221-243], 24 [с.19-27], 25 [с.22-38]. Інтернет-ресурси: 27, 28.</p> <p>Практичне заняття План заняття</p>	<p>2</p>

<p>зовнішньої привабливості; розрізняти повсякденний, святковий та одяг для протокольних заходів; підбирати одяг з урахуванням індивідуальних особливостей, віку, статі, соціальної ролі, посади, професійної спрямованості.</p>	<p>1. <i>Участь в аудиторній дискусії на тему: «Етикет одягу: правила формування жіночого та чоловічого ділового гардеробу».</i></p> <p style="text-align: center;">Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <p>1. Навести визначення понять: етикет одягу, стиль одягу, смак в одязі, мода, композиція одягу, індивідуальний стиль, дрес-код та законспектувати їх у власний словник.</p> <p>2. <i>Вирішити ситуаційну вправу «Дрес-код та його вплив на формування образу ділової людини». (Див. список рекомендованих джерел, додаткові, № 21 , с.98-105) .</i></p> <p>4. <i>Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Індивідуальний стиль; мода і смак в діловому одязі». (Див. список рекомендованих джерел, додаткові, № 24,25, інтернет-ресурси, № 38) .</i></p> <p>5. <i>Підготуватися до обговорення запропонованих питань:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Правила підбору чоловічого ділового гардеробу.</i> – <i>Правила підбору жіночого ділового гардеробу.</i> – <i>Типові помилки у діловому жіночому та чоловічому одязі.</i> – <i>Дрес код: історія та сучасність.</i> 	<p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">14</p>
<p>Знати: Етичні норми та правила поведінки у взаємовідносинах ділової людини з партнерами та колегами у неформальній обстановці; світський етикет; етикетні обов'язки та привілеї; правила пристойності та чемності у</p>	<p style="text-align: center;">Тема 8. Правила поведінки у громадських місцях Лекція План лекції</p> <p>1. Етикет ділової людини поза службою. 2. Поняття світського етикету: традиції та сучасність. 3. Правила гарного тону у громадських місцях.</p> <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний:</i> 2[с.275-286], 3 [с.195-208], 4 [с.175-180]. <i>Додатковий:</i> 10 [с.35-38], 17 [с.8-21], 20 [с.27-43], 21 [с.8-21], 25 [с.78-90]. <i>Інтернет-ресурси:</i> 27, 34</p>	<p style="text-align: right;">2</p>

<p>громадських місцях.</p> <p>Вміти: підтримувати позитивне враження у вільний від робіт час; бути комільфо у товаристві; дотримуватись етикету у громадських місцях, розуміючи соціальний простір та соціальну культуру.</p>	<p style="text-align: center;">Практичне заняття План заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття соціального простору та соціальної культури. 2. <i>Моделювання ситуацій. «Правила гарного тону у громадських місцях»</i> 3. Тестування на тему: «Етикет у громадських місцях». <p style="text-align: center;">Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: неформальні стосунки, світський етикет, манери, вихованість, привітність, чемність, «комільфо», етикетні привілеї та обов'язки, етикет в громадських місцях та законспектувати їх у власний словник. 2. <i>Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Що означає бути комільфо: казуси та афронти».</i> (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, додаткові, № 24,25, інтернет-ресурси, № 17, 20,22). 3. <i>Скласти порівняльну таблицю «Хороші та погані манери поведінки у громадських місцях».</i> (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 5 додаткові, № 10, 17, 20, інтернет-ресурси, № 27, 34). 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">10</p>
<p>Знати: роль і значення ділових прийомів як продовження професійної діяльності тільки за інших умов; основні приводи для проведення ділових прийомів; протокол організації та проведення денних та вечірніх прийом, етикет оформлення та розсилки запрошень.</p>	<p style="text-align: center;">Тема 9. Протокол ділових прийомів Лекція План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Протокольна класифікація ділових прийомів. 2. Культура організації та проведення денних та вечірніх прийомів. 3. Протокольна класифікація вечірнього та святкового дрес-коду. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний:</i> 1[с.220-222], 3[с.316-324], 4[с.141-151], 5[с.48-62]. <i>Додатковий:</i> 10[с.240-248], 11[с.108-124], 17[с.8-21], 18[с.8-21], 21[с.8-21],26[с.47-52]. <i>Інтернет-ресурси:</i> 27, 36.</p> <p style="text-align: center;">Практичне заняття</p>	<p style="text-align: center;">2</p>

<p>Вміти: обирати діловий прийом залежно від приводу та реально оцінювати можливість його проведення; володіти культурою організації ділових прийомів згідно протоколу та етикету.</p>	<p style="text-align: center;">План заняття</p> <p><i>Робота в малих групах. Виступи з доповідями.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Протокол і культура організації та проведення денних прийомів: <ul style="list-style-type: none"> - Прийом типу «Діловий сніданок (бізнес ланч)». - Прийом типу «Келих шампанського/Келих вина». 2. Протокол і культура організації вечірніх прийомів: <ul style="list-style-type: none"> - Прийом типу «Чай/кава», особливості проведення «Жур-фіксу». - Прийом типу «Фуршет» та «Коктейль» - Прийом типу «Обід» та «Вечеря». <p style="text-align: center;">Завдання для самостійної роботи</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: діловий прийом, гостинність, запрошення, святкові заходи, бізнес-ланч, жур-фікс, фуршет, шведській стіл, вечірній дрес-код та законспектувати їх у власний словник. 2. Підготувати презентацію в <i>Power Point</i> на тему: «Протокол вечірнього дрес-коду». (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 4, додаткові, № 18, 20,25,26). 3. Охарактеризувати кожен вид прийому та заповнити таблицю «Види ділових прийомів: вимоги до організації та проведення». (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 4, додаткові, № 18, 20, 21, 26). 4. Виконати індивідуально-творче завдання «Запрошення». Розробити власний макет Запрошення на денний або вечірній діловий прийом. (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 4, додаткові, № 18, 20,26). 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">12</p>
<p>Знати: культуру організації та проведення святкових заходів ділового життя; протокол</p>	<p style="text-align: center;">Тема 10. Етикет гостинності Лекція План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Культура поведінки організаторів та гостей на прийомах. 2. Етикет поведінка за столом. 	<p style="text-align: center;">2</p>

<p>розміщення гостей за столом: принцип старшинства; етикет на прийомах з розсаджуваннях та на «стоячих» прийомах; поведінку за столом; етикет світської бесіди; правила прийому гостей у родині.</p> <p>Вміти:</p> <p>Поводити себе відповідно в якості організаторів або гостей на всіх типах прийомів; користуватися столовими приборами; згідно етикету вживати страви та алкогольні напої; вести та підтримувати світські бесіди, проголошувати тости; робити візити; приймати гостей у родині.</p>	<p>3. Етикет візиту. Правила прийому гостей у родині.</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний:</i> 1 [с.229-240], 3 [с.324-329], 4 [с.151-167], 5 [с.24-38].</p> <p><i>Додатковий:</i> 7 [с.8-21], 10 [с.249-263], 17 [с.8-21], 20 [с.154-187], 21 [с.8-21], 24 [с.37-42].</p> <p><i>Інтернет-ресурси:</i> 27, 30, 38.</p> <p>Семінарське заняття</p> <p>План заняття</p> <p>1. <i>Участь у Круглому столі на тему: «Культура організації та проведення святкових заходів ділового життя».</i></p> <p>2. Тестування на тему: «Етикет за столом».</p> <p>Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <p>1. Навести визначення понять: застольний етикет, світська бесіда, тост, кувертні таблички, аперитив, дижестив, візит, пунктуальність та законспектувати їх у власний словник.</p> <p>2. Підготувати презентацію в Power Point на тему: «Етикет візиту». (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 4, додаткові, № 10, 20, 25).</p> <p>3. Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Правила прийому гостей у родині». Етикет візиту». (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 4, додаткові, № 14, 17, 20).</p> <p>4. Підготуватися до обговорення запропонованих питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Поведінка організаторів та гостей в аванзалі. – Особливості поведінки на прийомах з розсаджуванням. – Особливості поведінки на так званих «стоячих» прийомах. – Поведінка за столом: правила користування столовими приборами. 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">12</p>
---	---	--

	<p>– Етикет вживання деяких справ та алкогольних напоїв.</p> <p>– Правила ведення світських бесід: бажані та небажані теми.</p>	
<p>Знати: роль та місце протоколу та етикету у міжнародному співробітництві; соціокультурну диференціацію та культурні відмінності; поняття «культурного шоку»; міжнародний діловий протокол та етикет; характерні форми співробітництва з закордонними партнерами.</p>	<p>Тема 11. Дотримання протоколу та етикету у взаємодії із закордонними партнерами</p> <p>Лекція</p> <p>План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дипломатичний та діловий протокол та етикет у міжнародному співробітництві. 2. Особливості поведінки у спілкуванні з іноземними партнерами: загальнолюдські цінності та своєрідність поведінки. 3. Сучасні глобальні виклики та етикет. <p>Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний:</i> 3 [с.136-145], 4 [с.236-244], 5 [с.56-70].</p> <p><i>Додатковий:</i> 7 [с.8-21], 12 [с.8-21], 13 [с.8-21], 18 [с.8-21], 20 [с.276-283], 24 [с.67-76].</p> <p><i>Інтернет-ресурси:</i> 27, 30-32, 34.</p>	2
<p>Вміти: аналізувати етичні проблеми глобалізації; долати культурні стереотипи, культурний шок; творчо переосмислювати норми та образ дій у відповідність до іншої ментальності і способу життя, враховувати етикетні стандарти при проведенні міжнародних ділових зустрічей,</p>	<p>Семінарське заняття</p> <p>План заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Участь в аудиторній дискусії на тему: «Крос-культурні особливості ділового етикету». (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 5 додаткові, № 11, 12, 15, 21, 26, інтернет-ресурси, № 27, 32, 34). 2. Вирішити ситуаційну вправу «Культурний шок та етикетні шляхи подолання культурного шоку». (список рекомендованих джерел, додаткові, № 21, с. 169-105). <p>Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навести визначення понять: міжнародний діловий етикет, дипломатичний протокол, культурний шок, культурна різноманітність, менталітет, культурний стереотип, крос-культурне спілкування та законспектувати їх у власний словник. 2. Розробити сценарій організації візиту делегації закордонних партнерів з метою 	2
		12

<p>бесід, переговорів з іноземними партнерами.</p>	<p><i>підписання договору про співробітництво. (Див. список рекомендованих джерел, основний № 3, 5 додаткові, № 8, 15, 26, інтернет-ресурси, № 27, 30, 32).</i></p> <p><i>3. Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Сучасні тенденції змін в етикеті, обумовлені соціально-політичними та гуманітарними особливостями розвитку України та світу. (Див. список рекомендованих джерел, основний № 5 додаткові, № 7, 12, інтернет-ресурси, № 27, 34).</i></p> <p><i>4. Підготуватися до обговорення запропонованих питань:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>– Роль дипломатичного та ділового протоколу у міжнародному співробітництві.</i> <i>– Урахування міжнародного ділового протоколу та етикету в організації та проведенні зустрічей, бесід, переговорів із закордонними партнерами.</i> <i>– Шанобливе ставлення до духовних цінностей та традицій – основа міжнародної ввічливості.</i> 	
<p>Знати:</p> <p>Співвідношення міжнародного ділового протоколу та особливості етикету країн та регіонів світу; типові риси бізнес-етикету країн Європи; особливі риси ділової культури Північної та південної Америки; національні особливості представників Центральної та Східної Азії.</p> <p>Вміти:</p>	<p>Тема 12. Міжнародний діловий протокол та особливості етикету країн світу</p> <p>Бінарна лекція</p> <p>План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бізнес-етикет у деяких країнах Європи. 2. Особливі риси ділової культури країн Північної та Південної Америки. 3. Тонкощі національного етикету та ділового протоколу країн мусульманського світу, представників Центральної та Східної Азії <p>Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1 [с.60-66], 3 [с.345-365], 4 [с.245-252], 5 [с.56-70].</i></p> <p><i>Додатковий: 6 [с.8-21], 10 [с.177-202], 11 [с.238-254], 18 [с.8-21], 20 [с.283-324], 21 [с.8-21].</i></p> <p><i>Інтернет-ресурси: 27, 30, 32, 36.</i></p> <p>Семінарське заняття</p> <p>План заняття</p>	<p>2</p> <p>2</p>

<p>Осмислювати культурні особливості, які формують своєрідність поведінки; застосовувати навички крос-культурної взаємодії.</p>	<p>1. <i>Комплексна контрольна робота за темами 1-12.</i> Завдання для самостійної роботи студентів:</p> <p>1. Вивчити лекційні матеріали, проаналізувати рекомендовану літературу та підготуватися до комплексної контрольної роботи за всіма темами дисципліни.</p> <p>2. <i>Підготувати есе (3-4 стор.) на тему: «Володіння навичками ділової взаємодії: власні теоретичні та практичні здобутки у практиці вивчення дисципліни «Діловий протокол та етикет». В есе викласти власні міркування, які знання здобули завдяки вивченню дисципліни «Діловий протокол та етикет».</i></p>	<p>14</p>
Разом		180
Підсумковий контроль		екзамен

*Курсивом визначено інтерактивні завдання з навчальної дисципліни «Діловий протокол та етикет».

3. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ*

Основний:

- 1 Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М.Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2018. – 309 с.
- 2 Етика ділового спілкування: навч. посіб./Гриценко Т, Гриценко С., Т Іщенко та ін. – Київ: ЦНЛ, 2019. – 344 с.
- 3 Радченко С.Г. Етика бізнесу: навч.посіб для студ. вищ. навч. закл. / С.Г.Радченко // - 2-ге вид., перероб. і допов. - Київ: КНТЕУ, 2014. – 395 с.
- 4 Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: підруч. / О.П. Сагайдак. – 2-ге вид., випр. – Київ : Знання, 2017. - 382
- 5 Чекаленко Л.Д. Діловий протокол та етикет: історія та сучасність: навч.посіб. / Л.Д. Чекаленко. – Київ: LAT&K, 2019. – 78 с.

Додатковий:

- 6 Брустінов В.М. Діловий протокол: теоретичні засади та історія розвитку. / В.М. Брустінов, Д.В. Брустінов.//Наук. вісник Таврійського держ. агротехнолог. унів. – 2015.- Вип. 10. – с.73-78.
- 7 Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування./ Джеймс Борг. – Харків: Фабула #PRO, 2019. – 304 с.
- 8 Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: навч. посіб./О.П. Галушко. – Вінниця: Нова Книга, 2012. – 226 с
- 9 Дворецька Ю. Помилкаріум. Моя українська правильна та вишукана./Ю. Дворецька. – Київ: ОСНОВА, 2021. – 128 с.
- 10 Діловий етикет / Уклад. І. Афанасьєв // – Київ: Ліра – К, 2009. – 367 с.
- 11 Етика ділових відносин: навч посіб./Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. та ін. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с.
- 12 Кінг Л., Гілберт Б. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де./Ларрі Кінг, Білл Гілберт. - Харків: Моноліт-Bizz, 2019. – 208 с.
- 13 Комунікація і культура в глобальному світі./Є. Бистрицький, С. Пролеєв, Р. Зимовець. – Київ: Дух і Літера, 2020. – 416 с.
- 14 Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч посіб./О.В. Кубрак. – Київ: Університетська книга, 2019. – 222 с
- 15 Кушнір Р. Мистецтво відповідального спілкування, або як знаходити глибинне порозуміння з іншою людиною./Роман Кушнір. – Дрогобич: Коло, 2017. – 240 с.
- 16 Лавренко О.В. Діловий етикет та імідж державного службовця: метод. посіб. / О.В. Лавренко, А.А. Лавренко. – Київ, 2008. – 60 с.
- 17 Машир Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності: навч. пос. для вузів / Н.П. Машир. – Київ: Кондор, 2010. – 215с.
- 18 Міжнародний діловий протокол, Навч. посіб. Т. 1 / Авт. – укл. Г.П. Лайко; сост. Г.П. Лайко. – Київ: Нічлава, 2008. – 349.
- 19 Пентелюк М.І. Ділове спілкування та культура мовлення: Навч. посіб./ М.І. Пентелюк, І.І. Маруніч, І.В. Гайденко. – К.: ЦНЛ. – 2019.– 224с.

- 20 Повна енциклопедія етикету./Автор-уклад. О Кривошей. – Донецьк: Глорія Трейд, 2010. – 384 с.
- 21 Радченко С.Г. Етика бізнесу [Практикум]: Навч. посіб. – Київ : КНТЕУ, 2009. – 192 с.
- 22 Снітинський В.В. Діловий етикет в міжнародному бізнесі: Навч. посіб / В.В. Снітинський, Н.Б.Завальницька, О.О. Брух. – Львів: Магнолія – 2012. – 287с.
- 23 Савельєв В.П. Етика: навч. посіб./В.П. Савельєв, Л.А. Пінда. 2-ге вид., випр. – Львів: Магнолія, 2017. – 279 с.
- 24 Сімпсон-Джілс К. Етикет справжньої леді./Кондес Сімпсон-Джілс. Львів:Свічадо, 2019. – 120 с.
- 25 Фреймут О. Етикет./Ольга Фреймут. – Київ: Snowdrop, 2018. - 256 с.
- 26 Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет: навч. пос. / Ю.О. Чугаєнко; Нац. акад. упр. – Київ: Нац. акад. упр., 2011. – 164 с.

Інтернет-ресурси:

- 27 <http://etyket.org.ua> – Етикет: все про етикет, ввічливість, толерантність, правила та манери поведінки;
- 28 <http://zakon.rada.gov.ua/laws> - Етика поведінки державного службовця;
- 29 <https://www.google.com/search?q=%D0%94%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0+%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0+%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D1%96+%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B8&sxsrf=ALi> – Ділова етика: службові відносини;
- 30 https://msn.khnu.km.ua/pluginfile.php/555327/mod_resource/content/2/4%. - Міжнародний бізнес-етикет;
- 31 <https://uplan.org.ua/etyket-onlain-komunikatsii-pry-dystantsiinii-roboti/> - Етикет онлайн комунікації;
- 32 <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10477/> - Етикет та культура ділового спілкування;
- 33 http://megalib.com.ua/content/2833_Kodeks_profesiinoi_etiki_sociologa.html - Кодекс професійної етики соціолога;
- 34 <https://www.the-village.com.ua/village/business/business-ethics/295255-noviy-diloviy> - Ділова етика. Новий діловий етикет в умовах світової пандемії;
- 35 <https://vpu7.com.ua/documents/e-library/etyka-spilkuvannia/etyket-i-suchasnyi-diloviyi-svit.pdf> - Корпоративна культура. Діловий етикет;
- 36 <https://vcf.vn.ua/maneri-dlya-karyeri-suchasnij-dilovij-protokol-ta-etiket-stor-1/> - Манери для кар'єри. Сучасний діловий протокол та етикет;
- 37 http://www.confcontact.com/20110531/so_slobod.htm - Етичні норми в соціологічних дослідженнях;
- 38 <http://bizslovo.org/content/index.php/en/diloviy-etyket/157-zovnishniy-vyglyad/427-ponyattya-zovnishnosti-im-stylyu-mody.html> - Імідж та стиль.

*Курсивом визначено джерела, які наявні в бібліотеці ДТЕУ.