



ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	Для всіх галузей знань
Спеціальність	Для всіх спеціальностей
Освітня програма	Для всіх освітніх програм
Статус дисципліни	Вибіркова
Форма навчання	очна(денна)/очна(вечірня)/заочна/дистанційна/змішана
Рік підготовки, семестр	2 курс, осінній / весняний семестр
Обсяг дисципліни	2 кредити ЄКТС – 60 годин лекції – 18 годин, семінарські заняття – 18 годин, самостійна робота – 24 години
Семестровий контроль/ контрольні заходи	МКР, Залік
Розклад занять	https://schedule.kpi.ua/
Мова викладання	Українська
Інформація про керівника курсу / викладачів	Викладач к.н.з державного управління Цимбаленко Яна Юріївна Instagram @tsymbalenkoyana Facebook https://www.facebook.com/TsymbalenkoYana https://t.me/AnticorKPI uprav@kpi.ua https://scholar.google.ru/citations?hl=ru&user=jyCriPIAAAAJ&view_op=list_works&sortby=pubdate
Розміщення курсу	https://campus.kpi.ua/ Практичні заняття: код курсу besqrcw

Програма навчальної дисципліни

1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Розуміння значення ділового етикету як невід'ємної складової корпоративної культури, оволодіння нормами та правилами ділового етикету, а також вміння їх використовувати, має велике значення не лише для створення позитивного іміджу компанії чи установи, де працює людина, але й для формування власного професійного іміджу. Це допомагає зосередитися на досягненні професійних та особистих цілей, уникнути непорозумінь та помилок у спілкуванні з діловими партнерами, в тому числі з іноземними.

Знання та розуміння правил ділового етикету надають додаткову впевненість у діловому

середовищі. Вони допомагають створити гармонійні взаємини з колегами та партнерами, забезпечують успішне проведення зустрічей та переговорів. Оволодіння цими навичками робить людину більш привабливою для роботодавців та партнерів, підвищує її цінність як професіонала.

Навички ділового етикету не лише сприяють успішному виконанню робочих обов'язків, але й допомагають побудувати позитивні відносини з оточуючими. Вони важливі для кожного, хто бажає розвиватися в кар'єрі та бути впевненим у себе на професійному рівні.

Компетентності:

- Розуміння важливості ділового етикету як складової успіху ділової людини.
- Осмислення значення знання норм та правил ділового етикету для створення позитивного іміджу.
- Знання особливостей ділового спілкування.
- Розуміння особливостей спілкування у різних ділових обставинах.

Уміння:

- Підтримувати позитивний та розвивати власний професійний імідж.
- Ефективно спілкуватися з діловими партнерами та колегами, використовуючи різноманітні способи комунікації.
- Вміння користуватися технічними засобами комунікації.
- Організація ділових комунікацій.
- Проведення зустрічей з діловими партнерами.

2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

Важливість знань та навичок у сфері ділового спілкування та етикету є підтримкою позитивного корпоративного іміджу компанії/установи/підприємства, створення та підтримки власного професійного іміджу, ефективної взаємодії з колегами та бізнес партнерами, а також для кар'єрного розвитку.

Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Діловий етикет.

Тема 2 Ділове спілкування (навички та принципи).

Тема 3. Вербальна та невербальні фактори спілкування.

Тема 4. Етикет неформального ділового спілкування.

Тема 5. Ділові перемовини.

Тема 6. Складні перемовини та етикет.

Тема 7. Ділові зустрічі: підготовка та проведення.

Навчальні матеріали та ресурси

1. Друковані видання з фонду Бібліотеки КПІ <https://discovery.kpi.ua/>
2. Андросова, Олена Федорівна, автор. Стратегія формування ефективної корпоративної культури підприємств машинобудування: теорія і практика в умовах мінливого середовища : монографія / Андросова О.Ф. - Запоріжжя : Мокшанов В. В., 2019. - 387 сторінок : рисунки, таблиці.
3. https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000612325&local_base=KPI01
4. Балджи, Марина Дмитрівна, автор. Етика бізнесу : навчальний посібник / М.Д. Балджи ; Міністерство освіти і науки України ; Одеський національний економічний університет. - Київ : ФОП Гуляева В.М., 2021 - 330 сторінок : таблиці.
5. https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000638871&local_base=KPI01
6. Вовк, Олена Борисівна, автор. Ділова комунікація : навчальний посібник з купсу "Методи ділової комунікації" для студентів спеціальності 122 "Ком'ютерні науки" першого (бакалаврського) рівня освіти / Вовк О.Б. ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет "Львівська політехніка". - Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2021. - 182 сторінки : малюнки, таблиці.
7. https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000639596&local_base=KPI01

8. Гемел, Гері, автор. Людинократія. Створення компаній, у яких люди - понад усе / Гері Гемел та Мікеле Заніні ; переклад з англійської Дмитро Кожедуб. - Київ : Лабораторія, 2021. - 315 сторінок : рисунки.
9. https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000633993&local_base=KPI01
10. Горовіц, Бен, автор. Ви те, що ви робите. Як створити корпоративну культуру / Бен Горовіц ; переклала з англійської Валерія Глінка. - Київ : Наш Формат, 2020. - 219 сторінок.
https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000634846&local_base=KPI01
11. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни [Електронний ресурс] : навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-професійною програмою «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність» спеціальності 231 Соціальна робота / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад. О. І. Боковець. – Електронні текстові дані (1 файл: 1,01 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. – 62 с. <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/48219>
12. Захарчин, Галина Мирославівна, автор, редактор. Корпоративна культура : навчальний посібник / Г.М. Захарчин, Н.П. Любомудрова, Р.О. Винничук, Н.В. Смолінська ; під загальною редакцією Г.М. Захарчин. - Львів : Новий світ-2000, 2022. - 341 сторінка : рисунки, таблиці.
https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000642678&local_base=KPI01
13. Нападиста, Валентина Григорівна, автор. Професійна та корпоративна етика : навчальний посібник / В.Г. Нападиста, О.В. Шинкаренко, М.М. Рогожа, Л.Д. Рихліцька [та 5 інших] ; Міністерство освіти і науки України, Київський національний університет імені Тараса Шевченка. - Київ : ВПЦ "Київський університет", 2019. - 367 сторінок : рисунки.
https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000616642&local_base=KPI01
14. Снітинський, Володимир Васильович, автор. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навчальний посібник / В.В. Снітинський, Н.Б. Завальницька, О.О. Брух ; Міністерство освіти і науки України. - Львів : Видавництво "Магнолія-2006", 2021. - 286 сторінок : рисунки, кольорові фотоілюстрації.
https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000633902&local_base=KPI01
15. Фокіна-Мезенцева, Катерина Володимирівна. Мотиваційні основи корпоративної культури в системі менеджменту якості підприємства : теорія, методологія, практика : монографія / К.В. Фокіна-Мезенцева ; Міністерство освіти і науки України, Міжнародний університет бізнесу і права. - Херсон : Гельветика, 2018. - 299 с. : табл., схеми.
16. https://opac.kpi.ua/F/?func=direct&doc_number=000598488&local_base=KPI01
17. Е-архів КПІ <https://ela.kpi.ua/>
18. Бізнес-комунікації [Електронний ресурс] : навчально-методичний посібник до вивчення дисципліни для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент», що навчаються за освітньо-професійною програмою «Менеджмент і бізнес-адміністрування» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад. Ю. П. Воржакова. – Електронні текстові дані (1 файл: 966 Кбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. – 77 с. <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/45959>
19. Бізнес-комунікації. Навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч. посіб. для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», ОПП «Промисловий маркетинг» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад. Л. М. Шульгіна. – Електронні текстові дані (1 файл: 2,02 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. – 151 с. <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/52779>
20. Дергачова, В. В. Вплив корпоративної культури на конкурентоспроможність підприємства [Електронний ресурс] / В. В. Дергачова, Г. А. Федірко // Актуальні проблеми економіки та управління : збірник наукових праць молодих вчених. – Електронні текстові дані (1 файл: 384 Кбайт). – 2018. – Вип. 12. <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/24602>
21. Дергачова В. В. Особливості формування корпоративної культури на підприємствах України / Дергачова В. В., Федірко Г. А. // Економічний вісник НТУУ «КПІ» : збірник наукових праць. – 2018. – № 15. – С. 272–279. – Бібліогр.: 5 назв. <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/26569>
22. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни [Електронний ресурс] : навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-професійною програмою «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність» спеціальності 231 Соціальна робота / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад. О. І. Боковець. – Електронні текстові дані (1 файл: 1,01 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського,

2022. – 62 с. <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/48219>

23. Дученко, М. М. Бізнес-етика: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навчальний посібник для студентів спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 1,35 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 56 с.
24. <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/39693>
25. Джерела з платформ відкритого доступу
26. Басюк Т. П. Сучасні трансформації бізнес-культури і ділової етики в підприємницькому середовищі / Т. П. Басюк // Формування ринкових відносин в Україні. - 2022. - № 2. - С. 98-106. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2022_2_15
27. Белкін І. В. Культурна етика ділового спілкування як основа взаємодії між основними учасниками на ринку / І. В. Белкін, Я. В. Гонтарук, С. М. Трапаїдзе // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. - 2022. - Вип. 3. - С. 45-49. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sxeebu_2022_3_9
28. Бестужева С. В. Концептуальні підходи до визначення сутності ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу: аналітичний аспект / С. В. Бестужева // Бізнес-навігатор. - 2020. - Вип. 1. - С. 7-11. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2020_1_3
29. Близнюк Т. П. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь / Т. П. Близнюк, О. В. Майстренко, Ж. О. Андрійченко // Науковий погляд: економіка та управління. - 2022. - № 1. - С. 44-50. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vamsue_2022_1_8
30. Болотіна І. М. Роль і значення ділового етикету в управлінні конфліктами організації / І. М. Болотіна, Г. С. Яремич // Наукові праці Національного університету харчових технологій. - 2022. - Т. 28, № 6. - С. 7-26. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht_2022_28_6_3
31. Боришкевич І. І. Особливості етики ділового спілкування у сучасному ринковому середовищі / І. І. Боришкевич // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. - 2021. - Вип. 17(1). - С. 67-75. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/aprer_2021_17\(1\)_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/aprer_2021_17(1)_9)
32. Волошина Т. М. Електронне ділове листування: мовно-комунікативна специфіка та етикет / Т. М. Волошина // Молодий вчений. - 2022. - № 5. - С. 139-144. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2022_5_31
33. Демченко Н. Теоретичні аспекти дослідження проблеми формування культури ділового спілкування / Н. Демченко, О. Філоненко // Актуальні питання гуманітарних наук. - 2020. - Вип. 31(3). - С. 127-131. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apgnd_2020_31\(3\)_22](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apgnd_2020_31(3)_22)
34. Д'яконова І. І. Сучасні парадигми формування корпоративної культури як ефективного інструменту менеджменту персоналу / І. І. Д'яконова, О. І. Долгошеева, Л. С. Іванова, Ю. В. Сіняговський, В. В. Васюкова // Вісник Сумського державного університету. Серія : Економіка. - 2021. - № 4. - С. 215-224. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VSU_ekon_2021_4_27
35. Кухарик В. В. Особливості етикету дарування ділових подарунків у різних країнах / В. В. Кухарик // Modern economics. - 2022. - № 33. - С. 44-49. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/modecon_2022_33_8
36. Літинська В. А. Роль конфліктів у діловому спілкуванні / В. А. Літинська, А. І. Ільницька, І. М. Стринада // Інфраструктура ринку. - 2020. - Вип. 43. - С. 196-200. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ifrctr_2020_43_37
37. Любива М.-М. В. Проблема інтеграції полів Gender Studies та ділової етики / М.-М. В. Любива // Українські культурологічні студії. - 2022. - № 1. - С. 77-78. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ukrks_2022_1_17
38. Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с.
39. http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/7456/1/Myroshnichenko_M_I_Psychologiya_DS_KL_2020.pdf
40. Сидоровська Є. А. Міжнародний невербальний діловий етикет XXI століття: семіотичний аспект / Є. А. Сидоровська // Культура і сучасність. - 2021. - № 1. - С. 56-61. - Режим доступу:

http://nbuv.gov.ua/UJRN/Kis_2021_1_11

41. Соціально-психологічні основи ділового спілкування / Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. - Дніпро: Грані, 2019. – 184 с.
https://ir.nmu.org.ua/bitstream/handle/123456789/162890/2019_8_%D0%A1%D0%BE%D1%86-%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%81%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1.pdf?sequence=1
42. Степчук Ю. П. Комунікативні стратегії взаємодії у діловому спілкуванні / Ю. П. Степчук, Г. А. Бевзо // Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Філологія. Журналістика. - 2022. - Т. 33(72), № 4(1). - С. 67-71. - Режим доступу:
[http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_filol_2022_33\(72\)_4\(1\)_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_filol_2022_33(72)_4(1)_15)
43. Тимкова, В. А. (2018). Проксемічні особливості невербального ділового спілкування менеджера. Гуманітарна освіта в технічних вищих навчальних закладах: Серія Філологічні науки.-2018.- Вип. 37.-С 80-86. <http://socrates.vsau.edu.ua/repository/getfile.php/16962.pdf>
44. Чичкало-Кондрацька І. Б. Засади етики та ділового протоколу в країнах ЄС / І. Б. Чичкало-Кондрацька, Л. М. Титаренко. // Ефективна економіка. - 2023. - № 8. - Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2023_8_4
45. Юрчишина Л. І. Особливості міжнародного етикету в системі ділових комунікацій / Л. І. Юрчишина, Т. М. Калюжна // Економічний вісник Дніпровської політехніки. - 2022. - № 4. - С. 42-48. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evngu_2022_4_7

Навчальний контент

1. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Лекції

Тема 1. Діловий етикет.

Корпоративна культура представляє собою імідж організації, який відображається у її внутрішньому житті та зовнішньому сприйнятті. Вона є характеристикою кожної конкретної установи, компанії чи фірми. Культура може мати явний та прихований рівні. Діловий етикет є складовою видимого рівня корпоративної культури та включає в себе норми та правила поведінки в бізнес-середовищі. Він визначає обов'язковий характер таких норм і правил.

Корпоративний кодекс відіграє ключову роль у закріпленні етичних стандартів та правил поведінки співробітників. Діловий етикет впливає на корпоративне життя організації на трьох рівнях: внутрішньому, зовнішньому та міжособистісному. Норми ділового етикету змінюються та розвиваються разом з розвитком бізнес-відносин, і їх роль у сучасному діловому світі зростає.

Кейс 1: Провокація. Студенти спостерігають за поведінкою «актора» та дають йому свою оцінку.

Тема 2. Ділове спілкування (навички та принципи).

Ефективне спілкування є ключовою складовою успішного професійного іміджу. Особливе значення має процес вітання та рекомендації в контексті ділового спілкування, оскільки вони сприяють розумінню соціальної ролі та професійного статусу учасників. Основні правила представлення включають ваше представлення, представлення іншої особи та представлення себе.

Важливою складовою є вітання, яке може включати рукоштовнання (з урахуванням ситуації) та інші форми привітання, актуальні у сучасному житті. Етикет використання бізнес-карток включає в себе вимоги щодо їхнього оформлення, розміру, шрифту, кольору та необхідної інформації, а також правила обміну ними.

Неформальні розмови є важливою частиною процесу знайомства, підтримки та розвитку ділових контактів. Етикет ведення неформальних бесід включає правила та теми розмови, а також уміння почати та закінчити розмову.

Принцип "віддзеркалення" використовується для встановлення емоційного контакту з співрозмовником. Невербальне спілкування, таке як мова тіла, включає в себе погляд, жести, міміку та позу. Спілкування за допомогою технічних засобів, таких як телефонні розмови та електронне листування,

також вимагає дотримання етикету.

Кейс 2: Самопрезентація та знайомство. Студенти здійснюють само представлення перед аудиторією.

Тема 3. Вербальна та невербальні фактори спілкування.

Зовнішній вигляд, одяг, жести та міміка мають велике значення для формування позитивного або негативного професійного іміджу. Діловий одяг є одним з ключових елементів професійного іміджу, і вимоги до нього можуть різнитися залежно від типу та специфіки організації.

Основні вимоги до ділового одягу включають в себе його належність, чистоту, актуальність та відповідність корпоративному стилю. При підборі ділового одягу важливо керуватися принципами стилю, комфорту та професіоналізму.

Традиційний діловий одяг може включати костюми, блузки, сорочки, спідниці чи брюки відповідного стилю та кольору. У неформальних робочих ситуаціях дозволяється менш офіційний одяг, але все одно важливо дотримуватись професійного вигляду.

Міміка, жести, поза та швидкість мовлення також впливають на професійний імідж. Несвідома поведінка може відігравати важливу роль у формуванні позитивного або негативного враження про професіоналізм.

Уміння рухатись та розміщуватись в різних ситуаціях, а також ставлення до часу, також мають велике значення у формуванні позитивного професійного іміджу.

Тема 4. Етикет неформального ділового спілкування.

Ділові обіди та інші формати ділових їж відіграють важливу роль у професійній діяльності. Основні формати включають сніданок, ланч та обід, кожен з яких може мати свої особливості.

Вибір типу ділової їжі в конкретній ситуації може залежати від різних критеріїв, таких як час доби, тип заходу, особливості учасників тощо. Діловий буфет, або шведський стіл, може мати переваги у забезпеченні різноманітності страв та комфорту для учасників заходу.

Планування та підготовка ділової їжі будь-якого формату вимагає уважності до деталей, включаючи вибір меню, організацію обслуговування та забезпечення комфортної атмосфери.

Діловий ланч є одним з найбільш поширених форматів ділових їж. Його етикет включає в себе такі аспекти, як тривалість зустрічі, розміщення учасників за столом, замовлення страв та напоїв, оплата рахунку та висловлення подяки за захід.

Етикет за столом включає в себе правила коректної поведінки під час їжі та спілкування за столом. Вирішення проблемних питань, які можуть виникнути під час ділових їж, також важливо враховувати.

Характер неформального ділового спілкування може варіюватися.

Тема 5. Ділові перемовини.

У процесі взаємодії та спілкування з представниками інших компаній можуть виникати проблеми через різницю в культурних, мовних та комунікативних особливостях. Наприклад, неправильне розуміння культурних норм та вартостей, мовних бар'єрів або відмінностей у комунікативних стилях.

Важливим аспектом є розрізнення між відкритим (прямим) та закритим (непрямим) стилями спілкування. У деяких культурах пряме висловлювання думок та бажань може вважатися ввічливим, тоді як у інших - навпаки.

Темп спілкування, паузи та мовчання також можуть бути сприйняті по-різному у різних культурах. Наприклад, швидке мовлення може розглядатися як прояв енергії або неввічливості залежно від культурного контексту.

Особистий простір та контакт під час спілкування також можуть відрізнятися у різних культурах. Певні культури можуть бути більш відкриті у використанні фізичного контакту, тоді як інші вважають його неприйнятним.

Важливо також враховувати правила використання жестів під час спілкування з іноземними партнерами, оскільки жести можуть мати різне тлумачення у різних культурах.

При веденні неформальних бесід важливо враховувати особливості різних культур, щоб

уникнути непорозумінь або образ. Це може включати в себе вибір прийнятних тем для обговорення та дотримання правил взаємодії.

Гумор також може бути ризикованим у спілкуванні з представниками інших культур, оскільки він може бути сприйнятий по-різному. Важливо мати на увазі концепцію обличчя - особистої гідності та репутації - під час комунікації з представниками інших культур.

Тема 6. Складні перемовини та етикет.

Складні перемовини вимагають не лише стратегічного мислення і дипломатичної вправності, але й дотримання певних етикетних норм. У таких ситуаціях важливо проявляти повагу до інших учасників, слухати їхні точки зору та виражати свої думки чітко і ввічливо. Не підтримання етикету може призвести до конфліктів та порушення довіри, тоді як правильна поведінка може сприяти досягненню спільної згоди та позитивного результату для всіх сторін.

Тема 7. Ділові зустрічі: підготовка та проведення.

Основні кроки підготовки ділової зустрічі включають:

Визначення параметрів: Встановлення формату, дати/часу та місця проведення зустрічі.

Підготовка порядку денного: Складання списку питань, які будуть обговорюватися, і визначення послідовності їх розгляду. Також потрібно скласти список учасників.

Підготовка приміщення: Організація місця проведення, встановлення зручної схеми розміщення за столом та розташування державних прапорів учасників, якщо це необхідно.

Зустріч учасників: Привітання учасників і їх розміщення за столом відповідно до планування.

Організація перерв: Планування перерв на чай або каву, дотримання етикету під час перерви.

Етикет онлайн зустрічей: Встановлення правил для відеоконференцій та забезпечення технічної готовності.

Проведення зустрічей з іноземними партнерами: Врахування особливостей культури, планування і організація зустрічей з врахуванням різниці у часових поясах та інших аспектів.

Етикет використання іноземної мови: Дотримання правил етикету при спілкуванні з іноземними колегами та використання перекладача при необхідності.

Кейс 3: Студенти роблять пропозиції щодо правил подарунків: Врахування культурних особливостей при виборі та врученні подарунків зарубіжним партнерам, дотримання етикету в цьому питанні.

Семінарські/практичні заняття

Семінарське/практичне заняття 1, 2, 3. Етикет ділового спілкування (вербального та невербального).

Студентам пропонуються контрольні питання, які перевіряють рівень оволодіння ними лекційного матеріалу. Студентам пропонується набір кейсів (ситуативних завдань) на тему заняття, у процесі опрацювання/ вирішення яких активізуються отримані знання, формуються навички і вміння представлення третьої особи, самопредставлення, відповіді на представлення; а також поведінки у проблемних ситуаціях, які можуть виникнути під час представлення (вас забули представити, ви забули ім'я особи, яку вам представили/яку ви представляєте, ваше ім'я назвали неправильно).

Розглядаються різноманітні ситуації, що можуть виникати при веденні телефонної розмови (погана якість зв'язку; роз'єднання; розгніваний, роздратований співрозмовник; наполегливий, вимогливий співрозмовник; співрозмовник, який не може сфокусуватися на темі розмови; паралельний дзвінок тощо). Студенти пропонують можливі шляхи вирішення проблемних ситуацій/моделюють відповідну прийнятну поведінку.

Студенти письмово готують: а) перелік питань для обговорення під час неформальної бесіди з діловими партнерами, мотивують їх відповідність та цікавість; б) можливий варіант представлення по телефону; в) текст електронного листа незнайомій особі з запитом від імені проекту, з яким вони працюють; г) макет власної бізнес/іменної картки.

Студенти опрацьовують ситуації, в яких перевіряються вміння використовувати правила етикету про проходженні через двері (що обертаються), заходу в ліфт, пересування по сходах при супроводженні гості- ділового партнера.

Кейс 4: Студенти готують коротку письмову розповідь (відповідь на питання): «Що для мене означає поважливо ставитись до власного часу, до чужого часу, бути пунктуальним».

Семінарське/практичне заняття 4. Етикет неформального ділового спілкування.

Студентам пропонується тест, який перевіре рівень оволодіння ними лекційного матеріалу. Відпрацьовуються навички розміщення та поведінки за столом. Увага приділяється нормам ділового етикету щодо замовлення їжі та напоїв.

Студенти аналізують найбільш типові складні ситуації, що можуть виникнути під час ділових їж різного формату; визначають відповідну поведінку у подібних ситуаціях.

Кейс 5: Студенти готують пропозицію по проведенню ділової їжі. Розглядаються принципи проведення ділових їж, а також національні особливості норм і правил поведінки за столом у різних регіонах світу.

Семінарське/практичне заняття 5, 6. Ділові перемовини. Складні перемовини та етикет

Студентам пропонуються контрольні питання, які перевіряють рівень оволодіння ними лекційного матеріалу. Студенти моделюють очікувану поведінку при спілкуванні з представниками культур з відкритим стилем спілкування (Нідерланди, США, країна на вибір).

Студенти моделюють очікувану поведінку при спілкуванні з представниками культур з закритим стилем спілкування (Китай, Японія, країна на вибір).

Студенти визначають проблеми, які можуть виникнути/виникають у ситуаціях, коли спілкуються представники культур з протилежними стилями спілкування, надають рекомендації щодо їх уникнення.

Проводиться обговорення на тему: «Як спілкуватись з особами, для яких характерний менш прямий стиль спілкування, ніж вам»; «Як спілкуватись з особами, для яких характерний більш прямий стиль спілкування, ніж вам». За результатами студенти готують відповідні письмові пропозиції.

Розглядається етикет поведінки при спілкування з людиною, яка має важкий акцент.

Кейс 6: Студенти готують коротку письмову розповідь (відповідь на питання) : «Яким чином позитивні та негативні стереотипи обумовлюють можливі проблеми у процесі взаємодії та спілкування з представниками іноземних країн?»

Семінарське/практичне заняття 7 Ділові зустрічі: підготовка та проведення.

Студентам пропонуються контрольні питання, які перевіряють рівень оволодіння ними лекційного матеріалу. Студенти опрацьовують практичні питання/ситуації, пов'язані з організацією зустрічей (зустріч гостей; вітання; представлення гостей; їх розміщення; організація перерви на каву/чай).

Обговорюється вплив національних характеристик культур ділових партнерів на підготовчі кроки до зустрічі. Визначаються питання, на які необхідно звернути увагу при підготовці до зустрічі з іноземними партнерами.

Кейс 7: Студенти готують пам'ятку «Етикет поведінки учасника офлайн/онлайн ділової зустрічі» та готують сценарій такої зустрічі.

2. Самостійна робота здобувача вищої освіти

Підготовка до аудиторних занять – 6 годин; опрацювання (розгляд і оцінка) кейсів (ситуацій) – 9 годин; виконання домашніх (контрольних) робіт/тестів – 9 годин

Політика та контроль

3. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

- Дотримання правил ділового спілкування та відвідування лекційних та семінарських/практичних занять, без запізнень.
 - Активність/зацікавленість на заняттях, відключення мобільних телефонів під час занять.
 - Заохочувальні бали надаються за постановку цікавих актуальних питань/пропозицію кейсів/ ситуацій для розгляду, пов'язаних з темою курсу/конкретного заняття; штрафні бали надаються за порушення правил поведінки на заняттях, невчасне виконання завдань/тестів без підтверджених поважних причин.
 - Пересування дедлайнів та перескладання тестів можливі за наявності підтверджених поважних причин.

4. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO) Поточний контроль на семінарських/практичних заняттях:

Умова отримання	Максимальний бал
Дотримання правил ділового етикету	2
Дотримання правил ділового спілкування з учасниками освітнього процесу	1
Участь у дискусії та практика «сморл-токінгу»	3
Письмова робота (есе на задану тематику)	5
Підготовлені письмові відповіді на питання/ вирішення кейсів (прикріплення до клас-руму)	3
Підготовка креативної творчої роботи з презентацією та доповіддю	5
Активність під час практичного заняття: питання/доповнення/цікаві факти/ незвичайні спостереження тощо)	1

Додаткові бали

Критерій щодо заохочувальних балів	Максимальний бал
Участь у конференції із публікацією тез за темою дисципліни (демонстрація матеріалів конференції)	15
Проходження онлайн навчання за темою дисципліни з наданням відповідного сертифікату про успішне складання онлайн тесту та презентація результатів навчання під час практичного заняття.	15
Пропозиція, розгляд та коментар нестандартної ситуації із практики ділового етикету (сцени з фільму/серіалу тощо).	5

Штрафні бали

Не дотримання правил етикету та ділового спілкування	- 10 балів
--	------------

Заохочувальні та штрафні бали не входять до основної шкали PCO.

Модульна контрольна робота: підсумковий практичний тест (28 балів).

Умови допуску до семестрового контролю: виконання всіх кейсів (7 кейсів) та набрання не менше ніж 60 балів.

Семестровий контроль: залік.

Студент протягом семестру може отримати більше ніж 100 балів, що є показником його активності та ставлення до вивчення дисципліни. До залікової відомості буде проставлено максимальний бал – 100 балів.

Здобувачі, які виконали умови допуску до заліку і мають рейтингову оцінку 60 та більше балів, отримують відповідну до набраного рейтингу оцінку без додаткових випробувань.

Зі здобувачами, які виконали всі умови допуску до заліку та мають рейтингову оцінку менше 60 балів, а також з тими здобувачами, хто бажає підвищити свою рейтингову оцінку, на останньому за розкладом занятті з дисципліни в семестрі викладач проводить семестровий контроль у вигляді залікової контрольної роботи.

Якщо оцінка, отримана за залікову контрольну роботу менша ніж за рейтингом, попередній рейтинг здобувача скасовується і він отримує оцінку з урахуванням результатів залікової контрольної роботи.

Перелік питань, які виносяться на семестровий контроль у додатку до силабусу.

Таблиця переведення рейтингових балів до оцінки за університетською шкалою:

<i>Кількість балів</i>	<i>Оцінка</i>
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Складено к. н. з держ.управління, доцентом Цимбаленко Яною Юріівною

Ухвалено кафедрою теорії та практики управління, протокол № 8 від 29.01.2024 р.

Погоджено Методичною комісією КПІ ім. Ігоря Сікорського, протокол № 8 від 20.06.2024 р.

Перелік питань, які виносяться на семестровий контроль

1. Діловий етикет - важлива складова ділового спілкування.
2. Вплив ділового етикету на ділове життя кожної організації.
3. Спільні та відмінні аспекти у діловому та світському спілкуванні.
4. Визначення важливості знання основних норм етикету для успішного ведення справ з представниками будь-якої країни.
5. Норми етикету у процесі ділового знайомства.
6. Правила виконання рукостискання в ділових ситуаціях.
7. Форми привітання у діловому спілкуванні та сучасних умовах.
8. Етикет неформальних розмов (час, теми).
9. Обмін бізнес-картками.
10. Час перед початком ділової зустрічі.
11. Норми етикету щодо зорового та фізичного контакту в різних культурах світу.
12. Етикет телефонних дзвінків (ініціативних та вхідних).
13. Правила використання гаджетів під час зустрічей та нарад.
14. Етикет цифрового спілкування.
15. Основні вимоги до ділового одягу та критерії його вибору для зустрічі.
16. Міміка, жести, пози, швидкість мовлення як чинники професійного іміджу.
17. Несвідома поведінка і її вплив на імідж професіонала.
18. Прийнятна відстань між співрозмовниками в різних культурах.
19. Етикет проходження дверей та ліфту.
20. Значення пунктуальності в діловому спілкуванні.
21. Різні формати ділових обідів та вечерь.
22. Критерії вибору типу ділової їжі.
23. Вибір сніданку для зустрічі з діловим партнером.
24. Використання ланчу для зустрічі з діловим партнером.
25. Підготовка та планування ділової їжі.
26. Дії, якщо на діловому ланчі пішло щось не так.
27. Проблеми у взаємодії з представниками іноземних культур.
28. Врахування особливостей темпу мовлення та пауз у діловому спілкуванні.
29. Покер фейс або жваво розмовляємо.