

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**

**Кафедра філології та методики початкової освіти**



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з науково-педагогічної і  
навчальної роботи та рекрутації  
проф. Гаврилюк С. В.

Протокол № 2 від 17.10.2018 р.

**ПРОГРАМА  
вибіркової навчальної дисципліни**

**ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЕТИКЕТ**

Освітнього ступеня магістр

Спеціальність 013 «Початкова освіта»

Галузь знань 01 «Освіта/Педагогіка»

Освітня програма «Початкова освіта»

**Луцьк – 2018**

**Програма навчальної дисципліни «Ділові комунікації та етикет»** підготовки студентів факультету педагогічної освіти та соціальної роботи освітнього ступеня магістр, за галуззю знань 01 – Освіта, спеціальність 013 – Початкова освіта.

**Розробник: Іовхімчук Н. В.**, кандидат філологічних наук, доцент кафедри філології та методики початкової освіти.

**Рецензент: Данилюк Н. О.**, доктор філологічних наук, професор кафедри української мови.

**Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри філології та методики початкової освіти**

протокол № 2 від 13 вересня 2018 р.

Завідувач кафедри



І. Б. Кузава

**Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією факультету педагогічної освіти та соціальної роботи**

протокол № 1 від 17.09. 2018 р.

Голова науково-методичної комісії факультету педагогічної освіти та соціальної роботи



В. З. Антонюк

**Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки**

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Характеристику навчальної дисципліни подаємо згідно з навчальним планом спеціальності та представляємо у вигляді таблиці 1.

Таблиця 1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	Шифр і назва галузі знань <i>01 Освіта</i>	За вибором
	Спеціальність 013 «Початкова освіта»	Рік навчання: 2
Семестр: 11		
Лекції: – 18 год. Практичні (семінарські): 18 год. Лабораторні: – немає. Індивідуальні: –		
Загальна кількість годин - 120/ кредитів: 4		
ІНДЗ: немає	Освітній ступінь: магістр	Самостійна робота: 76 год.
		Консультації: 8 год.
		Форма контролю: <b>залік</b>

## 2. АНОТАЦІЯ КУРСУ

У системі професійної підготовки майбутнього фахівця початкової освіти важливе місце належить курсу «Ділові комунікації та етикет», мета якого - навчити студентів факультету педагогічної освіти та соціальної роботи здійснювати процес ділової комунікації відповідно до етичних та етикетних норм.

У сфері комунікацій особливе місце відводиться діловій комунікації та етикету. Головною **метою** дисципліни є надання студентам як майбутнім фахівцям необхідної інформації, яка допомагала б здійснювати процес ділової комунікації відповідно до етичних та етикетних норм. **Завдання дисципліни:** ознайомити студентів із особливостями ділової комунікації, основними законами і правилами ділового спілкування; проаналізувати особливості ділової етики й ділового етикету, етичні й етикетні вимоги до ділового спілкування; з'ясувати сутність типи і види ділового спілкування, його значення у професійній діяльності; навчити спілкуватись з дотриманням вимог до культури усного й писемного ділового мовлення, вирішувати етичні проблеми в організації; виховувати вміння налагоджувати взаємини з діловими партнерами, володіти етичними й етикетними нормами ділового спілкування.

У навчальному курсі узагальнено та систематизовано матеріал із основ психології та етики спілкування у сфері соціальних комунікацій. Широко висвітлені питання спілкування як соціального феномену, правил і законів спілкування, значення невербального спілкування в ділових стосунках, форм та стилів ділового спілкування, вимог до сучасного керівника, службового етикету, морально-етичних проблем особистості.

## 3. КОМПЕТЕНЦІЇ

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:** особливості ділової комунікації, основні закони і правила ділового спілкування, особливості ділової етики й ділового етикету, етичні й етикетні вимоги до ділового спілкування.

Студенти повинні **вміти:** спілкуватись з дотриманням вимог до культури усного й писемного ділового мовлення, налагоджувати взаємини з діловими партнерами, володіти етичними й етикетними нормами ділового спілкування; вирішувати етичні проблеми в організації.

## 4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

За навчальним планом вивчення курсу передбачено протягом одного семестру. Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів:**

**Змістовий модуль 1.** Сутність і значення ділових комунікацій у професійній діяльності.

## Змістовий модуль 2. Ділові комунікації у створенні іміджу й репутації.

Структуру навчальної дисципліни представлено у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
	Усього	у тому числі					
		Лек.	Практ. (Семін.)	Лаб.	Інд.	Сам. роб.	Конс.
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Змістовий модуль 1. Сутність і значення ділових комунікацій у професійній діяльності.</b>							
<b>Тема 1.</b> Роль засобів ділової комунікації у діловій сфері	6		2			4	
<b>Тема 2.</b> Правила і прийоми спілкування	6	2				4	
<b>Тема 3.</b> Вербальні й невербальні засоби ділового спілкування	8	2				4	2
<b>Тема 4.</b> Помилки у мовленні як порушення етикету	6	2				4	
<b>Тема 5.</b> Стандартні етикетні ситуації ділової комунікації...	8	2				4	2
<b>Тема 6.</b> Етика й етикет ділового спілкування	8	4				4	
<b>Тема 7.</b> Телефони й листи як канали ділових комунікацій	6		2			4	
<b>Тема 8.</b> Форми індивідуального ділового спілкування	6		2			4	
<b>Тема 9.</b> Форми колективного ділового спілкування	6		2			4	

Разом за змістовим модулем 1	60	12	8			36	4
<b>Змістовий модуль 2. Ділові комунікації у створенні іміджу й репутації.</b>							
<b>Тема 1.</b> Основні підходи до визначення поняття «імідж». Іміджологія як наука	7	2				5	
<b>Тема 2.</b> Іміджмейкінг у діловій комунікації: сутність, основні принципи	7		2			5	
<b>Тема 3.</b> Ділове спілкування як основа уміджу ділової людини	9		2			5	2
<b>Тема 4.</b> Діловий одяг як складова іміджу.	7	2				5	
<b>Тема 5.</b> Дрес-код.	7		2			5	
<b>Тема 6.</b> Національні особливості ділової комунікації	9		2			5	2
<b>Тема 7.</b> Створення ділової репутації й іміджу	7	2				5	
<b>Тема 8.</b> Успішне працевлаштування	7		2			5	
Разом за змістовим модулем 2	60	6	10			40	4
Усього	120	18	18			76	8

## 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

Таблиця 3

№	Тема	Кількість годин
1	<b>Візитні картки</b> Зміст: Ділові подарунки та сувеніри. <b>Практичне завдання:</b> Підготувати візитні картки різних видів.	8
2	<b>Ділові подарунки</b> Зміст: Ділові подарунки та сувеніри. Подарунок для ділової жінки. Подарунок для ділового чоловіка. Подарунок керівникові, колезі, діловому партнерові, клієнтам. Квіти як подарунок. <b>Практичне завдання:</b> Записати правила вибору, дарування і приймання ділових подарунків.	8
3	<b>Побудова кар'єри</b> Зміст: Тактика ділових взаємовідносин. Правила ввічливості на роботі. Що сприяє і що заважає будувати кар'єру. Прохання про збільшення зарплати і підвищення в посаді. Звільнення з роботи. <b>Практичне завдання:</b> Підготувати рекомендації щодо побудови кар'єри.	8
4	<b>Культура мовлення ділової людини</b> Завдання: 1. Складіть каталог найпоширеніших помилок у мовленні. 2. Продумайте поради щодо боротьби із суржилом й інвективною лексикою у суспільстві.	8
5	<b>Називання осіб і звернення до них в етикетному мовленні</b> Завдання: 1. Сформулюйте особливості вживання займенників у сфері етикетного мовлення (я і ми, ти і Ви, воно). 2. Опишіть традиції в українській мові про називання осіб і звернення до них (пан, добродій, товариш та ін.) та вживання по батькові.	8
6	<b>Етикет у стандартних життєвих ситуаціях</b> Завдання: 1. З'ясувати і законспектувати (тезисно) основні правила й ключові фрази: вітання; прощання; звернення до незнайомої людини; привернення до себе уваги; знайомство; вибачення; прохання; порада; пропозиція; згода; відмова; розрада; співчуття; схвалення; комплімент; зауваження; докір; висловлення сумніву; висловлення власного погляду.	8
7	<b>Вирішення етичних проблем в організації</b> Завдання: Скласти кодекс корпоративної етики (для будь-якої організації на вибір).	8
8	<b>Зовнішній вигляд ділової людини</b> Завдання: Розробити дрес-код для ділової жінки.	8
	<b>Усього</b>	<b>76</b>

## КОНСУЛЬТАЦІЇ

Таблиця 4

№	Тема	Кількість годин
1	<p><b>Тема 1. Особливості комунікації у діловій сфері</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Що означає поняття “комунікація”?</li> <li>2. Як розмежовуються поняття “комунікація” і “спілкування”.</li> <li>3. Яке спілкування є формальним, а яке – неформальним?</li> <li>4. Порівняння ділового спілкування зі звичайною розмовою.</li> <li>5. У чому полягає вміння схилити людей до своєї точки зору?</li> <li>6. Визначте якості людини, якими потрібно володіти у діловому спілкуванні.</li> <li>7. Охарактеризуйте основні правила вислуховування співрозмовника.</li> <li>8. Розкрийте сутність основних методів управління конфліктною ситуацією.</li> </ol>	2
2	<p style="text-align: center;"><b>Тема 2. Невербальна комунікація</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Класифікуйте засоби невербального спілкування за сенсорними системами їх сприйняття.</li> <li>2. Які засоби невербального спілкування називають "мовою тіла"?</li> <li>3. Охарактеризуйте жести-ілюстратори, жести-регулятори, жести-емблеми, жести-адаптери.</li> <li>4. Які психологічні стани людини можна визначити за її жестами?</li> <li>5. Чи змінюється постова людей протягом спілкування? Якщо так, то чому?</li> <li>6. Чи може людина володіти своєю мімікою під час спілкування і чи потрібно це робити? Якщо так, то в яких ситуаціях?</li> </ol>	2
3	<p><b>Тема: 3. Етика і етикет ділових комунікацій</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. З якою метою працівник найчастіше ініціює індивідуальний контакт (розмову) з керівником?</li> <li>2. Визначте загальні організаційні принципи, дотримання яких є передумовою ефективних контактів між керівником і підлеглими.</li> <li>3. Від чого залежить ступінь довіри до підлеглого та надання йому самостійності при вирішенні службових питань?</li> <li>4. Які умови повинен забезпечити керівник підлеглому для ефективного виконання завдань?</li> <li>5. Охарактеризуйте прийоми, які може використати виконавець, щоб полегшити собі роботу або скасувати отримане завдання?</li> <li>6. Яких основних правил повинен дотримуватись керівник, критикуючи підлеглого?</li> </ol>	2
4	<p><b>Тема 4. Ділова телефонна розмова й ділові листи</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. У чому полягають переваги і недоліки телефонної розмови порівняно з безпосереднім спілкуванням?</li> <li>2. З'ясуйте основні етапи підготовки до проведення телефонної розмови за ініціативою того, хто телефонує.</li> <li>3. З чого потрібно розпочинати телефонну розмову?</li> </ol>	6



	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Як правильно відповісти на телефонний дзвінок?</li> <li>5. Як правильно відповісти особі, яка телефонує, якщо абонент відсутній?</li> <li>6. Охарактеризуйте обов'язкові реквізити, які повинен містити діловий лист.</li> <li>7. Чому варто обов'язково використовувати етикетні формули у ділових листах?</li> <li>8. Які види ділових листів використовуються у практиці діяльності виробничо-господарських організацій?</li> <li>9. Охарактеризуйте особливості написання ділових листів, призначених для закордонних адресатів.</li> </ol>	
	<p><b>Тема: 5. Організаційні форми ділового спілкування</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. У чому полягає зміст підготовчої роботи до проведення індивідуальної розмови?</li> <li>2. У яких ситуаціях необхідно використовувати нараду як засіб колективного вирішення проблем?</li> <li>3. За яким принципом обирають вид наради?</li> <li>4. Які параметри повинен охоплювати план проведення нарад в організації?</li> <li>5. Розкрийте сутність стилю проведення нарад і основні вимоги до нього.</li> <li>6. Опишіть технологію проведення наради за методом “мозкової атаки”.</li> <li>7. Охарактеризуйте роль ділових переговорів у життєдіяльності організації.</li> <li>8. У чому полягає підготовка до ділових переговорів?</li> <li>9. Охарактеризуйте типові помилки у процесі ділових переговорів.</li> <li>10. Поясніть термін “ключова людина” на переговорах.</li> <li>11. Які види запитань сприяють успішному проведенню ділових переговорів?</li> <li>12. Які види запитань заважають успішному проведенню ділових переговорів?</li> <li>13. Якими методами можна скористатися для успішного проведення ділових переговорів?</li> <li>14. Як завершуються ділові переговори?</li> <li>15. На що необхідно звернути увагу, аналізуючи проведені ділові переговори?</li> </ol>	2
	<p><b>Тема 6. Складові іміджу ділової людини</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Які зовнішні риси співрозмовника впливають на формування першого враження про нього?</li> <li>2. Охарактеризуйте найтипівіші помилки, які допускають при оцінюванні іншої людини.</li> <li>3. Обґрунтуйте необхідність дрес-коду для ділових організацій.</li> <li>4. Охарактеризуйте зміст написів для різних випадків використання візитних карток.</li> <li>5. Що доречно й що недоречно дарувати діловим партнерам? Керівникові? Колегам?</li> <li>6. Охарактеризуйте національні особливості ділового спілкування.</li> </ol>	

<b>Разом</b>	<b>8</b>
--------------	----------

## 6. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Дисципліна складається з двох змістових модулів та її вивчення не передбачає виконання ІНДЗ. У цьому випадку підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою складається із сумарної кількості балів за:

1. поточне оцінювання з відповідних тем (максимум 40 балів);
2. модульні контрольні роботи (максимум 60 балів).

Поточний контроль (мах = 40 балів)									Модульний контроль (мах = 60 балів)		Сума
Модуль 1					Модуль 2				Модуль 2		
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2					МКР №1	МКР №2	
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T5			
5	5	5	5	4	4	4	4	4	30	30	100

## Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	Відмінно	Зараховано
82 – 89	Дуже добре	
75 – 81	Добре	
67 -74	Задовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)
60 – 66	Достатньо	
1 – 59	Незадовільно	

## 8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Базова:

1. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – Львів : Смолоскип, 2001. – 224 с. [Обл. проф. б-ка], [Б-ка кафедри].
2. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посібн. [для студ. вищ. навч. закл.] / Ф.І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с. [Б-ка кафедри].
3. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. пос. / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. – К. : Вікар, 2007. – 308 с. [Обл. проф. б-ка], [Б-ка кафедри].

### Допоміжна:

4. Абрамович С.Д., Чікарьова М.Ю. Мовленнєва комунікація : підручн. / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарьова. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 472 с. [Б-ка кафедри].
5. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо / Б. Антоненко-Давидович. - К., 1970. – 240 с. [Обл. проф. б-ка].
6. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручн. / Ф.С. Бацевич. – К. : Академія, 2004. – 344с. [Б-ка кафедри].
7. Ботвина Н. В. Роль кінетичних невербальних засобів спілкування у міжнародній діловій комунікації [Електронний ресурс] / Н. В. Ботвина // Вісник Академії адвокатури України . - 2009. - Число 1. - С. 209-215. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vaau\\_2009\\_1\\_33.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vaau_2009_1_33.pdf)
8. Богдан С.К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність / С.К. Богдан. - К., 1998. [Обл. проф. б-ка].
9. Венедиктова В.И. Деловая репутация: личность, культура, этика, имидж делового человека / В.И. Венедиктова. – Москва, 2002. [Обл. наук. б-ка].
10. Владимирская А.О. Бизнес-леди, или как преуспеть среди мужчин / А.О. Владимирская. – К.: ОНПИ "LIBRA", 1993. [Обл. наук. б-ка].
11. Гах Й.М. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Й.М. Гах. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с. [Б-ка кафедри].
12. Данильчук Л.А. Основы имиджа и этикета : учеб. пособ. / Л.А. Данильчук. – К.: Кондор, 2004. – 234с. [Обл. проф. б-ка].
13. Данчева О. В., Швальб Ю.М. Практична психологія в економіці і бізнесі / О.В. Данчева, Ю.М. Швальб. – К.: Лібра, 1999. – 270с. [Обл. проф. б-ка].
14. Етика : навч. посібн. / В.О.Лозовий, М.І.Панов, О.А.Стасевська та ін. / за ред. проф. В.О.Лозового. – К. : Юрінком Інтер, 2002. – 224с. [Обл. проф. б-ка].
15. Зубенко Л.Г, Немцов В.Д. Культура ділового спілкування : навч. пос. / Л.Г. Зубенко, В.Д. Немцов. – К. : Екс об, 2002. – 200 с. [Обл. проф. б-ка].
16. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. пос. / В.Я. Зусін. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с. [Обл. проф. б-ка].
17. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги ; [пер. с англ.]. – К., 1989. – 240 с. [Б-ка кафедри].
18. Карнегі Д. Як схилити людей до своєї точки зору / Д. Карнегі ; [пер. з англ.] – К., 1990. – 180 с. [Обл. наук. б-ка].
19. Кнебель Х. Правильно ли я веду себя при устройстве на работу / Х. Кнебель ; [пер. с нем.]. – М.: Интерэксперт, 1996. – 272с. [Обл. наук. б-ка].
20. Коваль А.П. Ділове спілкування / А.П. Коваль. – К., 1992.
21. Коваль А.П. Культура ділового мовлення / А.П. Коваль. – К. : Вища школа, 1982.
22. Корніяка О. Мистецтво гречності / О. Корніяка. – К.: Либідь, 1995. – 96с. [Обл. проф. б-ка].
23. Кубрак О.В. Етика ділового і повсякденного спілкування : навч. пос. [з етикету для студ.] / О.В. Кубрак. – Суми : ВТД “Універсальна книга”, К. : Вид. дім “Княгиня Ольга”, 2005. – 222 с. [Обл. проф. б-ка].
24. Кузин Ф.А. Делайте бизнес красиво. Этические и социально-психологические основы бизнеса : практич. пособ. / Ф.А. Кузин. – М.: Инфра-М,1995. – 288 с. [Обл. наук. б-ка].
25. Кузнецов М.А., Цыкунов И.В. Практическая психология PR и журналистики. Как позволить другим делать по-вашему : учебно-практич. пособ. / М.А. Кузнецов, И.В. Цыкунов. – М. : РИП-холдинг, 2002. – 148 с. [Обл. наук. б-ка].
26. Кулішенко Л. Мовленнєвий етикет та ментальність українців [Електронний ресурс] / Л. Кулішенко, Т. Чечота // Світогляд - Філософія - Релігія . - 2013. - Вип. 4. - С. 269-276. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/sfr\\_2013\\_4\\_28.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/sfr_2013_4_28.pdf)
27. Культура української мови : довідник / за ред. В.М. Русанівського. – К., 1990. [Обл. проф. б-ка].
28. Льюис Д. Язык эффективного общения / Д. Льюис ; [пер. с англ.]. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 320 с. [Б-ка кафедри].
29. Малахов В. Етика : навч. посіб. / В. Малахов. – К.: Либідь, 1996. – 304с. [Обл. проф. б-ка].
30. Мазуркевич О. П. Традиції шанування як основа етикетної поведінки [Електронний ресурс] / О. П. Мазуркевич // Культура України . - 2013. - Вип. 41. - С. 123-131. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Ku\\_2013\\_41\\_16.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Ku_2013_41_16.pdf)

31. Мельничук О. Іменні висловлення подяки як засіб формування комунікативного етикету [Електронний ресурс] / О. Мельничук // Освітній простір України . - 2014. - Вип. 1. - С. 88-93 . - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/opu\\_2014\\_1\\_15.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/opu_2014_1_15.pdf)
32. Мы живем среди людей : кодекс поведения. – М., 1989. – 383 с. [Обл. проф. б-ка].
33. Палеха Ю.І. Ділова етика : навч. посіб. / Ю.І. Палеха. – К. : В-во Європ. ун-ту, 2002. – 180с. [Обл. проф. б-ка].
34. Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або організаційна та управлінська культура : навч. посіб. / Ю.І. Палеха. – К.: ЄУФІСМБ, 2002. – 337с. [Обл. наук. б-ка].
35. Палеха Ю.І., Кудін В.О. Культура управління та підприємництва : навч. посіб. / Ю.І. Палеха, В.О. Кудін. – К. : МАУП, 1998. – 96 с. [Обл. наук. б-ка].
36. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 1999. [Обл. наук. б-ка].
37. Пиз А. Язык жестов / А. Пиз ; [пер. с англ.]. – Воронеж, 1992. [Б-ка кафедри].
38. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз ; [пер. с англ.]. – Новгород : Аи Кью; 1992. – 268 с. [Обл. наук. б-ка].
39. Пристінська М. В. Український мовленнєвий етикет у сучасному суспільстві [Електронний ресурс] / М. В. Пристінська // Управління розвитком. - 2013. - № 15. - С. 23-24. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Uproz\\_2013\\_15\\_13.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Uproz_2013_15_13.pdf)
40. Пономарів О. Культура слова. Мовностилістичні поради : навч. посіб. / О. Пономарів. – К. : Либідь, 2001. – 240 с. [Б-ка кафедри].
41. Пост Э. Этикет / Э. Пост ; [пер. с англ. М.М.Гурвица]. – 2-е изд. – М. : МАИК “Наука” / Интерпериодика, 2000. – 800 с. [Б-ка кафедри].
42. Почепцов Г.Г. Имидж от фараонов до президентов / Г.Г. Почепцов. – К. : АДЕФ-Украина, 1997. [Обл. наук. б-ка].
43. Реймонд М. Современный этикет / Мойра Реймонд ; [пер. с англ. А. Гарибов]. – М. : АСТ : Астрель, 2006. – 190 с. [Б-ка кафедри].
44. Романов М. “Нou dovou do?” : справочник [по этикету для бизнесменов, туристов и отпрправляющихся в гости за рубеж] / М. Романов. – К. : СІВРА, 1994. – 120 с. [Обл. наук. б-ка].
45. Секреты хороших манер и поведения / О.Н. Улищенко. – Харьков : СП “Инарт”, 1995. – 399 с. [Обл. проф. б-ка].
46. Стенюков М.В. Профессия – секретарь / М. Приор-издат, 2005. – 288 с. [Обл. проф. б-ка].
47. Современный этикет / сост. И.А. Сокол. – Харьков : Фолио, 2005. – 477 с. [Б-ка кафедри].
48. Сучасна енциклопедія етикету / автор-укладач О.Д. Сиплива. – Донецьк : ТОВ ВКФ “БАО”, 2007. – 304 с. [Б-ка кафедри].
49. Терет Томас М., Клоноскі Річард Дж. Етика бізнесу / Терет Томас М., Клоноскі Річард Дж. ; [пер. с англ. О. Ватаманюк]. – 2.-е вид. – К. : Основи, 1999. – 214 с. [Обл. наук. б-ка].
50. Томан І. Мистецтво говорити / І. Томан ; [пер. з чеськ.]. – К., 1989. – 340с. [Б-ка кафедри].
51. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. – К. : Довіра, 2003. – 623 с. [Б-ка кафедри].
52. Уткин Э.А. Этика бизнеса : учеб. для вузов. – М. : Зерцало, 2000. – 256 с. [Обл. наук. б-ка].
53. Филиппова Л.Я., Зеленецький В.С. Компьютерная этика. Морально-этические и правовые нормы для пользователей компьютерных сетей : учеб. пособ. / Л.Я. Филиппова, В.С. Зеленецький. – Харьков : Кроссрод, 2006. – 212 с. [Б-ка кафедри].
54. Фокс С. Деловой этикет для "чайников" / Сью Фокс ; [пер. с англ.]. – М. : Вильямс, 2007. – 416 с. [Б-ка кафедри].
55. Фрэнк С. Искусство делового общения / Снелл Френк ; [пер. с англ.]. – М. : Знание, 1990. – 64 с. [Обл. наук. б-ка].
56. Ходжсон Дж. Ефективне ведення переговорів: практика вашого реагування / Дж. Ходжсон ; [пер. з англ. Л.І. Байсари]. – Дніпрпетровськ : Баланс- Клуб, 2002. – 252 с. [Обл. наук. б-ка].
57. Хоменко І.В. Еристика: мистецтво полеміки : навч. посіб. / І.В. Хоменко. – К. : Юрінком Інтер, 2001. – 192 с. [Б-ка кафедри].
58. Хорнби М. Я могу сделать это! 36 действий помогут Вам получить ту работу, которую Вы хотите / М.Я. Хорнби [пер. с англ.]. – Мн. : Амалфея, 1997. – 231 с. [Обл. наук. б-ка].

59. Хофф Р. Я вижу Вас голыми: Как подготовиться к презентации и с блеском ее провести / Р. Хофф ; [пер. с англ.] – М. : Независимая фирма "Класс", 1996. – 224 с. [Обл. наук. б-ка].
60. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. / М.В. Цюрупа. – К. : Кондор, 2004. – 172 с. [Обл. проф. б-ка].
61. Честера Дж. Деловой этикет. Паблик рилейшинз / Дж. Честера ; [пер. с англ. А.Бесновой]. – М. : Агенство "ФАИР", 1997. – 336 с. [Обл. наук. б-ка].
62. Чисольм П. Уверенность в себе: путь к деловому успеху : / П. Чисольм ; [пер. с англ.] – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 2994. – 288 с. [Обл. наук. б-ка].
63. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса / Б. Швальбе, Х. Швальбе ; [пер. с нем.]. – 4-е изд. – М. : Прогресс, 1993. – 240 с. [Обл. наук. б-ка].
64. Шведов И.А. Искусство убеждать / И.А. Шведов. – К. : Молодь, 1986. – 224 с. [Обл. проф. б-ка].
65. Шевчук С.В. Службове листування : довідник / С.В. Шувчук. – К. : Літера, 1999. – 108 с. [Обл. проф. б-ка].
66. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення для державних службовців / С.В. Шувчук. – К. : Арій, 2007. – 340 с. [Обл. наук. б-ка].
67. Шейнов В.П. Секретарь: практическое пособие / В.П. Шейнов. – Мн. : Харвест, 2003. – 224 с. [Обл. проф. б-ка].
68. Шеломенцев В.М. Этикет і сучасна культура спілкування / В.М. Шеломенцев. – 2-е вид. – К. : Лібра, 2003. – 416 с. [Б-ка кафедри].
69. Щекин Г.В. Организация и психология управления персоналом: учеб.-метод. пособие. – К.: МАУП, 2002. – 832 с. [Обл. наук. б-ка].
70. Щекин Г.В. Практическая психология менеджмента: Как делать карьеру. Как строить организацию : науч. практич. пособ. / Г.В. Щекин. – К. : Украина, 1994. – 399 с. [Обл. наук. б-ка].
71. Энциклопедия этикета / сост. О.И. Максименко ; худ. В.И. Сидоренко. – М. : ООО "Издательство Астрель" : ООО "Издательство АСТ", 2004. – 510, [2]с.

### 13. Інформаційні ресурси:

<http://mirtestoff.ru/> - сайт тестів Reestr.by Бизнес портал. Режим доступа: Английский деловой этикет

Ванифатьева М.Е. Современная энциклопедия для девочек. – Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2004. – 368 с.

Основные характеристики деловой этики в Украине. – Режим доступа <http://tema2000.com.ua/ru/our-services/regions/ukraine/etiquette.html>

Стаття "Правила ділового етикету". – Режим доступу [http://etyket.org.ua/dilovyj\\_etyket.htm](http://etyket.org.ua/dilovyj_etyket.htm)

Советы для деловых женщин. – Режим доступа <http://fashion.domsovetov.com.ua/sovety-31-129.html>

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Правила спілкування.
2. Рекомендації для адресанта й для адресата.
3. Рекомендації для третьої особи.
4. Комунікативні закони.
5. Вміння схилити людей до своєї точки зору.
6. Нормативність мовлення та його етикет.
7. Суржик.
8. Фонетична сторона усного етикетного мовлення.
9. Фонетичні помилки як порушення етикету.
10. Граматичні помилки у мовленні як порушення етикету.

11. Вибір граматичних форм і конструкцій.
12. Вибір слів і стійких зворотів.
13. Лексичні помилки у мовленні як порушення етикету.
14. Інвективна лексика і фраземіка.
15. Табу й евфемізми.
16. Комунікативні невдачі.
17. Займенник у сфері етикетного мовлення (Я і Ми, Ти і Ви, Воно).
18. Називання осіб і звернення до них, вживання по батькові.
19. Кличний відмінок.
20. Вставні слова, словосполучення і речення як засіб етикетної модуляції мовлення.
21. Мовчання як поведінка у спілкуванні.
22. Визначення і класифікація невербальної комунікації
23. Екстралінгвістичні й паралінгвістичні засоби.
24. Жести, пози, пантоміміка тіла. Погляд, міміка, вираз обличчя.
25. Контакт очей.
26. Відстань між комунікантами.
27. Правила знайомства й представлення людей один одному
28. Основні правила привітання.
29. Ритуал рукопотискань
30. Прохання вибачення
31. Формулювання наказу, поради й пропозиції
32. Висловлення схвалення, мистецтво робити компліменти
33. Етикет формулювання зауваження й критики
34. Висловлення сумніву й власного погляду
35. Етикет прощання.
36. Особливості ділового етикету.
37. Етика службових взаємин.
38. Норми поведінки керівника.
39. Етика й етикет ділових стосунків підлеглих з керівником
40. Етика ділового спілкування у колективі між співробітниками.
41. Етикет у взаєминах з діловими клієнтами та партнерами.
42. Вирішення етичних проблем в організації.
43. Загальні правила телефонного спілкування
44. “Вхідні” дзвінки. Реагування на “вхідні” дзвінки.
45. “Вихідні” дзвінки (“якщо телефонуєте Ви”).
46. Вирази мовного етикету.
47. Правила телефонного етикету
48. Етикет користування мобільним зв’язком.
49. Правила етикету ділового листування
50. Структура ділових листів
51. Культура ділового листування
52. Діловий міжнародний етикет листування
53. Мовний етикет ділового листування
54. Характеристика індивідуальної бесіди.
55. Підготовка до бесіди.
56. Встановлення контакту в бесіді.

57. Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту.
58. Форми колективного обговорення проблем
59. Ділові наради.
60. Збори як форма прийняття колективного рішення.
61. Дискусія. Полеміка. Диспут.
62. “Мозковий штурм”.
63. Імідж як складова кар'єри.
64. Одяг ділового чоловіка.
65. Одяг ділової жінки.
66. Вечірній одяг. Одяг для ділових прийомів
67. Зачіска, макіяж, парфуми.
68. Ювелірні вироби і біжутерія.
69. Постава і хода.
70. Дрес-код.
71. Роль візитних карток у діловій комунікації.
72. Основні типи візитних карток.
73. Використання візитних карток
74. Етикет обміну візитками
75. Етикет ділових подарунків.
76. Вибір подарунка.
77. Види подарунків
78. Етикет вручення подарунка
79. Етикет приймання подарунка
80. Квіти в подарунок
81. Міжкультурна комунікація. Тлумачення часу та простору в різних культурах
82. Невербальні особливості міжкультурної комунікації
83. Національно-культурна специфіка етикету.
84. Особливості ділового етикету деяких країн
85. Шляхи пошуку роботи.
86. Рекомендації. Складання резюме.
87. Підготовка до співбесіди. Вербальна та невербальна поведінка на співбесіді.
88. Перший робочий день.
89. Побудова кар'єри.
90. Прохання про збільшення зарплати і підвищення в посаді.