

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«КИЇВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

**Циклова комісія економіки**

**ПРОФЕСІЙНИЙ ЕТИКЕТ  
Professional etiquette  
СИЛАБУС (SYLLABUS)**

---

**1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА**



***КОНОВАЛОВА ОЛЕНА ВОЛОДИМИРІВНА***

PhD д-р філософії з психології  
Спеціаліст вищої категорії, викладач-методист  
Контактні дані: (050)-711-63-25  
E-mail: konovalovaov@kterpcknute.kyiv.ua  
Консультації: згідно графіка індивідуальних консультацій викладача

**2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Назва дисципліни	Професійний етикет / Professional etiquette
Мета вивчення дисципліни	Метою вивчення дисципліни Професійний етикет є формування у майбутніх фахівців галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля», освітньо-професійної програми «Інформаційна діяльність підприємства» фундаментальних знань щодо стану і проблем спілкування в діловій сфері, застосування ефективних засобів взаємодії між людьми, вміння змінювати форми і алгоритми своєї поведінки відповідно до вимог

	<p>конкретної ситуації, а також загальних закономірностей, механізмів становлення та розвитку психічних пізнавальних процесів, властивостей, станів та утворень та формування знань щодо механізмів психологічних проявів особистості, соціальної групи, успішної побудови професійної кар'єри та особистого життя.</p> <p>Завданням вивчення дисципліни є:</p> <p>Ознайомлення здобувачів освіти із особливостями бізнес-етики в сучасних умовах, її принципами, нормами як на рівні всього бізнес-середовища, так і на рівні організації, фірми.</p> <p>Опанування принципами, нормами та механізмами формування корпоративної етики.</p> <p>Сприяння розвитку комунікативних якостей у відносинах з різними суб'єктами ринку.</p> <p>Надання здобувачам освіти необхідних знань про загальні норми ділового етикету, формування вмінь та навичок використання норм етикету в ділових стосунках.</p> <p>Допомога при оволодінні навичками аналізу проблем та прийнятті управлінських рішень на основі етичних норм.</p> <p>Отримання навичок адаптації в службовій і діловій обстановці, а також навичок ділового письмового і усного спілкування.</p> <p>Ознайомлення з правилами організації корпоративних заходів, ділових переговорів, освоєння основних правил формування власного іміджу.</p>
<p><b>Результати вивчення дисципліни</b></p>	<p>Дисципліна забезпечує оволодіння здобувачами освіти загальними та спеціальними компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання.</p> <p><b>ЗК 2.</b> Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця в загальній системі знань про природу і суспільство та в розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p> <p><b>ЗК 4.</b> Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p><b>ЗК 5.</b> Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p><b>РН 3.</b> Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.</p> <p><b>РН 6.</b> Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.</p>
<p><b>Статус дисципліни</b></p>	<p>Навчальна дисципліна вибіркової компоненти</p>
<p><b>Спеціальність</b></p>	<p>076 Підприємництво та торгівля</p>
<p><b>Освітньо-професійна програма</b></p>	<p>Інформаційна діяльність підприємства</p>
<p><b>Курс</b></p>	<p>Другий</p>

Семестр	3
Обсяг курсу: годин / кількість кредитів ЄКТС	90 год/ 3 кр. ЄКТС
Мова викладання	Українська
Пререквізити	Вивчення дисципліни ґрунтується на знаннях, отриманих здобувачами освіти, при вивченні таких дисциплін як: «Природничий, біолого-екологічний модуль (Основи екології )», «Громадянська освіта». «Культурологія»
Структура дисципліни та розподіл годин за темами	Навчальний матеріал дисципліни розподілений за вісьмома темами, розподіл годин за якими представлено в програмі дисципліни
Форми поточного контролю	Групова дискусія; усне опитування; реферативне повідомлення; тестування; есе; робота в малих групах; індивідуальні домашні завдання.
Підсумковий контроль	Диференційований залік
<b>Політика курсу</b>	
Політика академічної доброчесності	Дотримання Етичного кодексу здобувача освіти ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Доступний за посиланням: <a href="http://surl.li/kuxvb">http://surl.li/kuxvb</a>
Організація освітнього процесу	Організація освітнього процесу та відвідування занять здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: <a href="http://surl.li/lbxhm">http://surl.li/lbxhm</a>
Можливості інклюзивної освіти	Прописано відповідно до політики ВСП «КТЕФК ДТЕУ»
Оцінювання результатів навчання	Здійснюється за 100-бальною рейтинговою шкалою, відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів фахової передвищої освіти у ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: <a href="http://surl.li/kuyll">http://surl.li/kuyll</a>
Відпрацювання пропущених занять	Пропущені практичні заняття - здобувач освіти самостійно опрацьовує матеріали за рекомендованими в Розділі 4 силабусу джерелами. Пропущені самостійна \ контрольна роботи чи тестування - виконуються під час індивідуально-консультативної роботи з викладачем відповідно до графіка консультацій викладача. Здобувач освіти може виконати всі види робіт та отримати відповідні бали.
Доступ до курсу в системі дистанційного навчання	Навчальні матеріали дисципліни розміщені на інтерактивній платформі Google Classroom.
Диференційований залік	Оцінюється за 100-бальною шкалою. Під час підсумкового контролю оголошується загальна кількість балів, накопичених здобувачем. Якщо здобувач набрав 60 і більше балів, то диференційований залік може бути виставлений за результатами підсумкового контролю на

	<p>момент проведення заліку. Диференційований залік проводиться на останньому занятті відповідно до розкладу. У разі, якщо здобувач бажає поліпшити свою оцінку, він складає диференційований залік з усієї програми навчальної дисципліни. Підсумковою оцінкою є оцінка за диференційований залік, накопичені бали за семестр не враховуються. Незадовільна оцінка заліку підлягає перескладанню у встановлений термін.</p>
<p><b>Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни</b></p>	<p>Заноситься на останньому занятті до е-журналу академічної групи.</p>

### 3. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНИХ РОБІТ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ ТА ШКАЛА РОЗПОДІЛУ БАЛІВ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми	Види робіт	Максимальна кількість балів за 100-бальною шкалою*
1	2	3
<b>Тема 1.</b>	-	<b>5</b>
<b><u>Діловий етикет –основа професійної стратегії</u></b>		
<b>Лекція 1.</b> <b>Діловий етикет –основа професійної стратегії</b>	групова дискусія; усне опитування; робота в малих групах.	2 1 2
<b>Тема 2.</b>	-	<b>8</b>
<b><u>Моральні норми та принципи етикету</u></b>		
<b>Лекція 2.</b> <b>Моральні норми та принципи етикету</b> <b>Семінарське заняття 1.</b> <b>Моральні норми та принципи етикету</b>	групова дискусія; реферативне повідомлення; тематичне тестування;	2 3 3
<b>Тема 3.</b>	-	<b>8</b>
<b><u>Спілкування як професійний феномен.</u></b> <b><u>Форми та види спілкування.</u></b> <b><u>Комунікативна компетентність, як найважливіша складова підготовки фахівців сфери обслуговування</u></b>		
<b>Лекція 3.</b> <b>Спілкування як професійний феномен</b> <b>Лекція 4.</b> <b>Форми та види спілкування</b> <b>Семінарське заняття 2.</b> <b>Вербальні та невербальні засоби спілкування, притаманні представникам різних етносів та культур</b>	індивідуальні домашні завдання; тематичне тестування; моделювання ситуацій.	3 3 2
<b>Тема 4.</b>	-	<b>8</b>
<b><u>Етика мовного спілкування</u></b>		
<b>Лекція 5.</b> <b>Етика мовного спілкування.</b> <b>Практичне заняття 1.</b> <b>Етика мовного спілкування.</b> <b>Семінарське заняття 3.</b>	виконання практичної роботи; реферативне повідомлення; робота в малих групах.	3 3 2

Спілкування як професійний феномен. Етика мовного спілкування.		
<b>Тема 5.</b> <b><u>Невербальне спілкування</u></b>	-	<b>9</b>
<b>Лекція 6.</b> <b>Невербальне спілкування.</b> <b>Практичне заняття 2.</b> <b>Невербальні засоби спілкування</b> <b>Семінарське заняття 4.</b> <b>Невербальне спілкування.</b>	виконання практичної роботи; реферативне повідомлення; моделювання ситуацій; усне опитування.	3 3 2 1
<b>Тема 6.</b> <b><u>Техніка успішного спілкування</u></b>		<b>8</b>
<b>Лекція 7-8.</b> <b>Техніка успішного спілкування</b> <b>Практичне заняття 3.</b> <b>Техніка успішного спілкування</b>	виконання практичної роботи; групова дискусія; тематичне тестування.	3 2 3
<b>Тема 7.</b> <b><u>Службовий етикет.</u></b>		<b>7</b>
<b>Лекція 9.</b> <b>Службовий етикет</b> <b>Семінарське заняття 5.</b> <b>Службовий етикет</b>	реферативне повідомлення; моделювання ситуацій; групова дискусія.	3 2 2
<b>Тема 8.</b> <b><u>Психологічні особливості керівника, підлеглого, партнера, споживача.</u></b>		<b>8</b>
<b>Лекція 10-11.</b> <b>Психологічні особливості керівника, підлеглого, партнера, споживача.</b> <b>Практичне заняття 4.</b> <b>Психологічні особливості керівника, підлеглого, партнера, споживача.</b>	виконання практичної роботи; тематичне тестування; есе.	3 3 2
<b>Тема 9.</b> <b><u>Імідж працівника</u></b>		<b>8</b>
<b>Лекція 12.</b> <b>Імідж працівника</b> <b>Практичне заняття 5.</b> <b>Імідж</b> <b>Семінарське заняття 6.</b> <b>Імідж працівника</b>	виконання практичної роботи; реферативне повідомлення; робота в малих групах.	3 3 2
<b>Тема 10.</b> <b><u>Етикет телефонного спілкування.</u></b>		<b>7</b>

<b><u>Комунікація в мережі Інтернет</u></b>		
<b>Лекція 13.</b> <b>Етикет телефонного спілкування. Електронні засоби зв'язку.</b> <b>Семинарське заняття 7.</b> <b>Етикет телефонного та онлайн спілкування.</b>	реферативне повідомлення; тематичне тестування; усне опитування.	3 3 1
<b>Тема 11.</b> <b><u>Природа конфлікту. Моделі конфлікту</u></b>		<b>7</b>
<b>Лекція 14.</b> <b>Природа конфлікту Моделі конфлікту.</b> <b>Практичне заняття 6.</b> <b>Природа конфлікту. Моделі конфлікту.</b>	виконання практичної роботи; індивідуальні домашні завдання; усне опитування.	3 3 1
<b>Тема 12.</b> <b><u>Виробничий конфлікт.</u></b>		<b>7</b>
<b>Лекція 15.</b> <b>Виробничий конфлікт.</b> <b>Семинарське заняття 8.</b> <b>Виробничий конфлікт</b>	реферативне повідомлення; групова дискусія; моделювання ситуацій.	3 2 2
<b>Інноваційна діяльність</b>	Участь у науково-дослідній роботі, у роботі наукових конференцій, підготовці публікацій, у Всеукраїнських олімпіадах, міських конкурсах, фестивалях	<b>10</b>
<b>Разом</b>		<b>100</b>
<b>Підсумковий контроль</b>	Диференційований залік	<b>100</b>

**Примітка\*** Відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів фахової передвищої освіти у ВСП «КТЕФК ДТЕУ»

## 4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ\*\*\*

### Основний

#### Основний \*\*\*

##### *Підручники та навчальні посібники*

1. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
2. Васильєва О. А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с
3. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник Харків: ХДУХТ, 2016, 146 с.
4. Партико Н. В. Психологія конфліктів. Навчальний посібник. – Львів: Львівська політехніка, 2019, 132 с.
5. Столяренко О. Б. Психологія особистості. Навчальний посібник. Кам'янець-Подільський: ПП «Медобори-2006», 2019, 220 с.
6. Сушик І. В. Етика бізнесу: навч. посіб. Луцьк: РВВ Луцький НТУ, 2019, 268 с.
7. Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві: Навчальний посібник. – Харків: Світ Книг, 2023, 98 с.

### Додатковий

1. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / укладач. Д. А. Мірошніченко, А. М. Зеленко. Бориспіль.: Ризографіка, 2019. 216 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Київ. Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. 2021. 213 с.
3. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст] : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. – 200 с.
4. Радченко Л.О., Пивоваров П.П., Новікова О.В. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навчальний посібник. Харків: Світ книг, 2018, 228 с.

### Інтернет-ресурси

1. Етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.etyket.org.ua](http://www.etyket.org.ua)
2. Ділова етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.posada.com.ua](http://www.posada.com.ua)
3. Ділова етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.ethic.com.ua](http://www.ethic.com.ua)
4. Корпоративна етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.iprgroup.info/iibd](http://www.iprgroup.info/iibd)





# ПРОФЕСІЙНИЙ ЕТИКЕТ

«Успіхи людини у її діловій діяльності на 15% залежать від її професійних знань і на 85%-від мистецтва спілкуватись з іншими людьми»

(Дейл Карнегі)





## МЕТА ДИСЦИПЛІНИ:

формування у майбутніх фахівців знань, щодо стану і проблем спілкування в діловій сфері, застосування ефективних засобів взаємодії між людьми, вміння змінювати форми і алгоритми своєї поведінки відповідно до вимог конкретної ситуації.

## ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ:

- вивчення концептуальних засад професійної етики та спілкування як інструментів професійної діяльності, його техніка та культура;
- вивчення психологічних механізмів взаєморозуміння та взаємодії в організації, впливу менталітету та культуральних особливостей на спілкування з іноземними партнерами;
- організація комунікативного простору, використовуючи підходи до професійної етики та етикету;
- питання міжнародного етикету .



## ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ:

- ознайомлення з особливостями бізнес-етики в сучасних умовах;
- сприяння розвитку комунікативних якостей у відносинах з різними суб'єктами ринку;
- формування необхідних знань про загальні норми ділового етикету;
- отримання навичок адаптації в службовій і діловій взаємодії, а також навичок ділового письмового і усного спілкування.
- ознайомлення з правилами організації корпоративних заходів, ділових переговорів, освоєння основних правил формування власного іміджу;
- оволодіння здобувачами освіти базових теоретико-методичних знань у сфері психологічної науки;
- розуміння діяльності особистості на рівні відтворення і тлумачення категорій, закономірностей для практичного застосування в діяльності та для підвищення конкурентоспроможності фахівця у професійній сфері.







# **ГОЛОВНІ КОМПЕТЕНЦІЇ:**

- моральні норми та принципи бізнес-етикету;
- норми та принципи ділового спілкування (усного та письмового);
- поведінки у різних ділових ситуаціях (вітання, рекомендування, ведення формальної та неформальної бесіди);
- проходження ділового інтерв'ю, організація та проведення робочих зустрічей та засідань, ділових переговорів, підготовка ділових поїздок як у межах країни так і за кордоном);
- норми ділового етикету при використанні сучасної ділової техніки (телефонів, автовідповідачів, факсів, персональних комп'ютерів, мобільних телефонів);
- методи та форми управління конфліктами;
- використовувати класичні та сучасні правила етики бізнесу;
- розробляти стратегію та тактику ділового спілкування;
- формувати власний стиль керівництва;
- розробляти й удосконалювати корпоративну культуру;
- набути навички спілкування з представниками управлінських структур;
- уміти трактувати невербальні засоби спілкування;
- створювати імідж успішного менеджера; адаптуватись до норм міжнародного етикету.







ВИДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«КИЇВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ КНТЕУ»

# ДО ЗУСТРІЧІ НА ЗАНЯТТЯХ!

