

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ
ДИРЕКТОР НАВЧАЛЬНО-
НАУКОВОГО ІНСТИТУТУ
МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН ІМ.
Б.Д.ГАВРИЛИШИНА

ЛЮДМИЛА ГАВРИЛЮК-ЄНСЕН
« 29 » 08 2025 Р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
ПРОРЕКТОР З НАУКОВО-
ПЕДАГОГІЧНОЇ РОБОТИ

ВІКТОР ОСТРОВЕРХОВ

« 29 » 08 2025 Р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
ДИРЕКТОР НАВЧАЛЬНО-НАУКОВОГО ІНСТИТУТУ
НОВІТНІХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ

СВЯТОСЛАВ ПИТЕЛЬ
« 28 » 08 2025 Р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Діловий етикет»

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність 242 «Туризм»
Освітньо-професійна програма: «Туризм»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

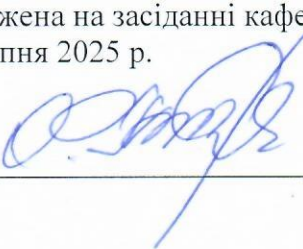
Форма навчання	Курс	Се-местр	Лекції	Практ.	ІРС	Тре-нінг	СРС	Ра-зом	Екзамен. залік
Денна	3	5	28	28	3	8	83	150	екзамен
Заочна	3	5	8	4	-	-	138	150	екзамен

Тернопіль – ЗУНУ
2025

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм», затвердженої Вченою радою ЗУНУ (протокол №10 від 23.06.23).

Робоча програма складена к.е.н., доцентом Даниленко-Кульчицькою В.А., 

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу
Протокол № 1 від 28 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри  к.е.н., доцент Оксана ГУГУЛ

Гарант ОП  к.е.н., доц. Володимир Мазур

1. СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “Діловий етикет”

1.1. Опис дисципліни “Діловий етикет”

Дисципліна – “Діловий етикет”	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни блок обов’язкових дисциплін, цикл професійної підготовки Мова навчання Українська
Кількість залікових модулів – 5	Спеціальність 242 Туризм	Рік підготовки: ДФН - 3. ЗФН -3 Семестр: ДФН -5 ЗФН-5.
Кількість змістових модулів – 2	Освітньо-професійна програма «Туризм»	Лекції: ДФН – 28 год. ЗФН -8 год Практичні заняття: ДФН – 28 год. ЗФН -4
Загальна кількість годин –150 год.	ступінь вищої освіти: бакалавр	Самостійна робота: ДФН – 83 год. ЗФН -138 год Тренінг: ДФН – 8 год. Індивідуальна робота: ДФН – 3 год.
Тижневих годин – 10 год., з них аудиторних – 4 год.		Вид підсумкового контролю: ДФН – екзамен. ЗФН - екзамен

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ “Діловий етикет”

2.1. Метою навчальної дисципліни “Діловий етикет” є формування у студентів етико-моральної культури поведінки, засвоєння правил ділового етикету, необхідних для діяльності сучасного фахівця. Дисципліна орієнтує на засвоєння особливостей морально-етичних норм поведінки в діловій сфері і полягає в отриманні бази теоретичних і практичних знань, необхідних для організації успішної професійної діяльності, на освоєння сукупності форм, прийомів, способів та методів організації ділового спілкування та етикету в сучасному світі.

2.2. Завдання вивчення дисципліни. В результаті вивчення дисципліни "Діловий етикет" студенти повинні знати:

- Базові правила сучасного етикету;
- особливості застосування правил інтернет-етикету;
- правила обслуговування споживачів при наданні послуг;
- способи етичного вирішення конфліктів у сфері обслуговування;

- форми та правила ділового спілкування.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування яких забезпечує вивчення дисципліни:

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

СК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни:

Дисципліна: «Діловий етикет» має структурно-логічний зв'язок з наступними дисциплінами: «Еволюція сфери гостинності», «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності», «Рекреаційно-туристичні послуги».

2.5. Програмні результати навчання:

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПР15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

3. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ “Діловий етикет”

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ ТА ЙОГО ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ

Тема 1. Поняття етики та етикету

Визначення понять «етика» та «етикет». Розвиток системи норм поведінки. Мораль та моральність. Роль звичок. Норми моралі.

Література: [1-9]

Тема 2. Базові правила етикету

Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Привернення уваги. Знайомство. Прощання.

Література: [1-9]

Тема 3. Етикет проведення співбесід

Методи проведення співбесід: британський, німецький, китайський та американський методи. Правила проведення співбесіди. Дресс-код співбесід

Література: [1-9]

Тема 4. Етикет переговорів.

Підготовка до переговорів як основна умова їх успішного проведення. Характеристика етапів ведення переговорів. Вибір стратегії та тактики ведення переговорів. Етичні та неетичні методи ведення переговорів

Література: [1-9]

Тема 5. Телефонний та інтернет-етикет у сфері гостинності.

Етикет телефонних розмов. Ділове спілкування в мережі. Правила етикету соціальних мереж

Тема 6. Правила етикету персоналу сфери гостинності	3	3	10	1	4	Поточне опитування
Тема 7. Дресс код у сфері гостинності	3	3	5			
Тема 8. Особливості етикету обслуговування в ресторанах	3	3	5			
Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування	3	3	3			
Тема 10. Етикет ділових прийомів та дипломатичний протокол	2	2	10			
Всього	28	28	83	3	8	

“Діловий етикет”, Заочна форма

Тема	Години					Контрольні заходи
	Лекції	Прак-тичні заняття	СРС	ІРС	Тренінг	
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ ТА ЙОГО ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ						
Тема 1. Поняття етики та етикету	4	2	10	-	-	Поточне опитування в системі мудл
Тема 2. Базові правила етикету			10			
Тема 3. Етикет проведення співбесід			10			
Тема 4. Етикет переговорів.			15			
Тема 5. Телефонний та інтернет-етикет у сфері гостинності.			16			
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Етикет в готельно-туристичній індустрії						
Тема 6. Правила етикету персоналу сфери гостинності	4	2	15	-	-	Поточне опитування в системі мудл
Тема 7. Дресс код у сфері гостинності			15			
Тема 8. Особливості етикету обслуговування в ресторанах			15			
Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування			16			
Тема 10. Етикет ділових прийомів та дипломатичний протокол			16			
Всього	8	4	138	-	-	

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ ТА ЙОГО ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ

Практичне заняття №1

Тема 1. Поняття етики та етикету

Мета практичного заняття: знати та розуміти суть кейтерингу. Знати історію розвитку етикеті. Розуміти що таке етика, етикет та мораль

Питання для обговорення:

Визначення понять «етика» та «етикет». Розвиток системи норм поведінки. Мораль та моральність. Роль звичок. Норми моралі.

Література: [1-9]

Практичне заняття №2

Тема 2. Базові правила етикету

Мета практичного заняття: Знати базові правила етикету. Знати особливості національних манер вітання. Знати вітальні формули. Знати правила вітання та супроводжуючі знаки вітання.

Питання для обговорення:

Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Привернення уваги. Знайомство. Прощання.

Література: [1-9]

Практичне заняття №3-4

Тема 3. Етикет проведення співбесід

Мета практичного заняття: знати особливості проведення співбесід. Вміти проводити співбесіди різними методами. Знати правила проведення співбесід.

Питання для обговорення:

Методи проведення співбесід: британський, німецький, китайський та американські методи. Правила проведення співбесід. Дресс-код співбесід

Література: [1-9]

Практичне заняття №4-5

Тема 4. Етикет переговорів.

Мета практичного заняття: розуміти особливості проведення переговорів. Вміти вибрати стратегію та тактику ведення переговорів. Розуміти різницю між етичними та неетичними методами ведення переговорів

Питання для обговорення:

Підготовка до переговорів як основна умова їх успішного проведення. Характеристика етапів ведення переговорів. Вибір стратегії та тактики ведення переговорів.

Література: [1-9]

Практичне заняття №5-6

Тема 5. Телефонний та інтернет-етикет у сфері гостинності

Мета практичного заняття: знати та розуміти особливості етикету телефонних розмов. Знати правила нетикету та етикету соціальних мереж

Питання для обговорення:

Етикет телефонних розмов. Ділове спілкування в мережі. Правила етикету соціальних мереж

Література: [1-9]

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Етикет в готельно-туристичній індустрії

Практичне заняття №6

Тема 6. Правила етикету персоналу сфери гостинності

Мета практичного заняття: знати правила поведінки офіціанта. Знати принципи професійної етики працівників готельних та туристичних підприємств.

Питання для обговорення:

Правила поведінки офіціанта. Діловий етикет в роботі офіціанта і бармена. Вимога до мови. Професійна етика працівників готельних та туристичних підприємств. Конфлікти в ресторанах.

Література: [1-9]

Практичне заняття №7-8

Тема 7. Дресс код у сфері гостинності

Мета практичного заняття: розуміти значення дресс-коду чоловіків та жінок. Знати вимоги до аксесуарів та макіяжу. Знати вимоги до зовнішнього вигляду персоналу, що надає послуги.

Питання для обговорення:

Поняття та значення дресс-коду чоловіків. Поняття та значення дресс-коду жінок. Вимоги до аксесуарів та макіяжу

Література: [1-9]

Практичне заняття №8-9

Тема 8. Особливості етикету обслуговування в ресторанах

Мета практичного заняття: знати правила поведінки за столом. Знати правила сервіровки столу та правила користування столовими приборами

Питання для обговорення:

Правила поведінки за столом. Сервіровка столу. Правила користування столовими приборами. Правила поведінки обслуговуючого персоналу.

Література: [1-9]

Практичне заняття №9

Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування

Мета практичного заняття: Знати основні правила етикету в різних країнах та регіонах світу: в Європі, в Латинській Америці, в Азійських країнах, в США, в Австралії та Океанії

Питання для обговорення:

Основні правила етикету за кордоном. Етикет обслуговування в Європі. Етикет обслуговування в Латинській Америці. Етикет обслуговування в Азійських країнах. Етикет обслуговування в США. Етикет обслуговування в Австралії та Океанії

Література: [1-9]

Практичне заняття №10

Тема 10. Етикет ділових прийомів та дипломатичний протокол

Мета практичного заняття: розуміти особливості ділового протоколу. Знати правила розсаджування гостей на прийомі та норми дипломатичного етикету

Питання для обговорення:

Поняття ділового протоколу. Дипломатичні прийоми. Правила розсаджування гостей на прийомі. Норми дипломатичного етикету

Література: [1-9]

6.ТРЕНІНГ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ»

Мета тренінгу з дисципліни «Діловий етикет» – формування у студентів цілісного бачення, критичного мислення та пропонування обґрунтованих рішень на основі використання теоретичних знань під час розв'язання практичних завдань та вміння змістовно інтерпретувати отримані результати. Успішне проходження тренінгу сприяє посиленню практичної спрямованості у підготовці фахівців за ступенем вищої освіти «бакалавр».

Завдання для тренінгу:

1. обрати підприємство сфери гостинності і проаналізувати дотримання його персоналом правил етикету обслуговування
2. проаналізувати дотримання персоналом підприємства правил нетикету
3. проаналізувати дотримання персоналом дрес-коду
4. проаналізувати методи вирішення персоналом конфліктів

Результати дослідження оформити у вигляді реферату та презентації.

Оцінка за завдання з тренінгу (4 завдання по 25 балів)

7. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Організація самостійної роботи студентів вимагає особливої уваги, тому, що частина питань, кожної теми виноситься на самостійне вивчення студентами. Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених кафедрою для вивчення навчальної дисципліни. Методичні матеріали передбачають можливість проведення самоконтролю (питання, тестування) з боку студента. Самостійна робота над засвоєнням дисципліни може виконуватися у читальних залах університету, навчальних кабінетах та комп'ютерних лабораторіях, в домашніх умовах. Кафедра забезпечує консультації з окремих найскладніших тем курсу. Викладачі кафедри здійснюють також поточний і підсумковий контроль та аналізують результати самостійної роботи студента. Студент обирає одну із запропонованих тем і виконує реферат або есе.

Навчальний матеріал, передбачений для засвоєння під час самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд з навчальними матеріалом, який опрацьовується на навчальних заняттях.

Зміст самостійної роботи

1. Поняття протоколу, види протоколів. Протокольні форми офіційних заходів
2. Типологія клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі
3. Конфлікти у готельному бізнесі та методи їх вирішення
4. Конфлікти у ресторанному бізнесі та методи їх вирішення
5. Імідж ділової жінки
6. Імідж ділового чоловіка
7. Класифікація ділових прийомів
8. Вплив національних культур на етику поведінки
9. Сервіровка столу ділових прийомів з розсаджуванням
10. Кар'єра та етичні норми
11. Правила промови тостів на офіційних заходах Електронний або інтернет-етикет у готельно-ресторанному бізнесі
12. Діловий етикет у міжнародному бізнесі .
13. Національні особливості ділового етикету в різних країнах світу
14. Культура спілкування
15. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Жести. Контакт очей. Види погляду. Проксеміка (територіальні зони в процесі спілкування).
16. Національна специфіка та діловий етикет.
17. Норми поведінки керівника у готельно-ресторанному бізнесі
18. Етикет персоналу закладів харчування
19. Етикет персоналу готелів

8. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення дисципліни “Діловий етикет” використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування, тестування;
- презентації результатів виконаних завдань;
- оцінювання результатів модульної контрольної роботи;
- оцінювання результатів самостійної роботи студентів;
- інші види індивідуальних і групових завдань;
- екзамен.

9. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

В процесі вивчення дисципліни “Діловий етикет” використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента за 100-бальною шкалою:

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	Модуль 4	Модуль 5
10%	10%	10%	10%	5%	15%	40%
Поточн. оцінюв.	Модуль н. контр. 1	Поточн. оцінюв.	Модульн. контр. 2	Тренінг	Самостійна робота	Екзамен
Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50 балів. 2. Кейс (1 кейс) – макс. 50 балів. (За змістовим модулем 1)	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50 балів. 2. Кейс (1 кейс) – макс. 50 балів. (За змістовим модулем 2)	Оцінка за завдання з тренінгу (4 завдання по 25 балів)	Оцінка за виконання самостійної роботи (реферату або есе)	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50 балів. 2. Тестові завдання (10 тестів по 2 бали за тест) – макс. 20 балів. 3. Кейс (1 кейс) – макс. 30 балів.

Форми і критерії оцінювання

Поточне опитування під час заняття:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, тестових та практичних завдань.

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

60–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та викладає його основний зміст, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки, відповіді на запитання нечіткі.

1–59 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Підсумкова оцінка за поточне опитування кожного модуля визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих під час занять в межах кожного модуля.

Модульний контроль:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, тестових та практичних завдань.

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

60–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та викладає його основний зміст, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки, відповіді на запитання нечіткі.

1–59 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Самостійна робота:

90–100 балів – зміст виконаного здобувачем завдання для самостійної роботи повністю відповідає встановленим вимогам, містить елементи самостійного дослідження, а під час презентації результатів виконаного завдання здобувач демонструє знання і розуміння теми, викладає матеріал у логічній послідовності, показує уміння аналізувати і узагальнювати теоретичний і практичний матеріал та високий рівень підготовки презентації.

75–89 балів – зміст виконаного здобувачем завдання для самостійної роботи в основному відповідає встановленим вимогам, можуть бути несуттєві неточності, здобувач презентує матеріал у логічній послідовності, робить певні узагальнення і висновки, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, не наводить практичних прикладів у контексті тематичного теоретичного матеріалу або допускається незначних помилок у формулюванні понять, розрахунках при розв'язанні практичних завдань, презентація роботи при цьому має незначні недоліки як за змістом, так і за оформленням.

60–74 бали – у виконаному здобувачем завданні для самостійної роботи на недостатньому рівні висвітлено проблему, яка досліджувалася, логічного не завершені аналіз і оцінка стану об'єкту дослідження; наведені авторські пропозиції і рекомендації є загальними (без урахування особливостей об'єкту дослідження) і недостатньо обґрунтованими; здобувач припускається значних помилок у розрахунках при розв'язанні практичних завдань роботи; матеріал презентує фрагментарно, без логічної послідовності, відповіді на запитання нечіткі, презентація роботи при цьому має значні недоліки як за змістом, так і за оформленням.

1–59 балів – зміст виконаного здобувачем завдання для самостійної роботи не розкрито, оформлення і презентація роботи не відповідає встановленим вимогам, відповіді на запитання відсутні, неточні або неповні, не наведені шляхи вирішення проблеми або вони не обґрунтовані та випадкові.

Підсумкова оцінка за самостійну роботу визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих за виконання самостійної роботи під час вивчення дисципліни.

Тренінг:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст завдань тренінгу.

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

60–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та викладає його основний зміст, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки, відповіді на запитання нечіткі.

1–59 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст завдань тренінгу, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Підсумкова оцінка за тренінг визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих під час виконання різних завдань тренінгу.

Екзамен – вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом теоретичного та практичного матеріалу оцінюється від 0 до 100 балів як сума балів за виконані завдання. Екзаменаційний білет складається із:

двох теоретичних (проблемних) питань: 1 теоретичне питання, за відповідь на яке студент може отримати від 0 до 30 балів, що в підсумку дає максимально 60 балів;

15–30 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, всебічно, самостійно та аргументовано його викладає під час відповіді, глибоко та всебічно розкриває зміст завдання.

1–14 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, але не в повному обсязі, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст завдання, допускаючи при цьому суттєві неточності, відповіді на запитання нечіткі.

задач (практичних завдань): 1 задачі, за розв'язання кожної із яких студент може отримати від 0 до 30 балів, що в підсумку дає максимально 30 балів;

15–30 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання і інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

5–14 балів – у достатньому обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, допускає несуттєві неточності та фрагментарно (без аргументації) інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

1–4 балів – не в повному обсязі володіє матеріалом, фрагментарно розв'язує практичне завдання, допускає суттєві неточності, поверхнево його викладає, недостатньо розкриває зміст поставлених питань.

додаткове питання (для перевірки глибини знань), за відповідь на яке студент може отримати від 0 до 10 балів.

Шкала оцінювання

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90-100	Відмінно	A (відмінно)
85-89	Добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	Задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	Незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійний проектор	1-10
2.	Проекційний екран	1-10
3.	Комунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox)	1-10
4.	Наявність доступу до мережі Інтернет	1-10
5.	Персональні комп'ютери	1-10
6.	Комунікаційне програмне забезпечення (Zoom) для проведення занять у режимі он-лайн (за необхідності)	1-10
7.	Комунікаційна навчальна платформа (Moodle) для організації дистанційного навчання (за необхідності)	1-10
8.	Програмне забезпечення: ОС Windows	1-10
9.	Інструменти Microsoft Office (Word; Excel; Power Point і т. і.)	1-10
10.	Google Forms, Google Sheets	1-10

12. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

- Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. підручник. Затверджено МОН України. Київ : Центр учбової літератури. 2019. 312 с.
- Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2018. 223 с.

3. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування. Центр навчальної літератури (ЦНЛ). Київ. - 2019. 344с
4. Етика ділового спілкування. Навч. посібн. для ВНЗ. Львів: Магнолія. 2019. 312с.
5. Корпоративна культура: навчальний посібник. / Підзаг. ред. Г.Л.Хаста. Київ:Центручбовоїлітератури. 2019. 403 с.
6. Bhatia V. K. Analysing genre: Language use in professional settings. London: Longman, 2018. 246 p.
7. Brown P., Fraser C. Speech as a marker of situation. Social Markers in Speech. Cambridge : CUP, 2019. P. 33—62.
8. Jurrat N. Mapping Digital Media: Citizen Journalism and the Internet. Issue 4. London, 2019. 20 p.
9. Merten K. Die Wirklichkeit der Medien. Eine Einführung in die Kommunikation swissenschaft. Opladen: Westdeutscher Verlag, 2019. 690 S