

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра документознавства та інформаційної діяльності (№ 705)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми



(підпис)

Любов КИСЛЮК

(ініціали та прізвище)

« 29 » 08 2025 р.

**СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKОВОЇ
HABЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

БІЗНЕС-ЕТИКЕТ

Галузь знань: 02 Культура і мистецтво

Спеціальність: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(код та найменування спеціальності)

Освітня програма: Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(найменування спеціалізації)

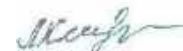
Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Силабус введено в дію з 01.09.2025 року

Харків 2025 рік

Розробник: доц., к.соц.ком., доц. Любов КИСЛЮК

(посада, науковий ступінь і вчене звання, ім'я, ПРІЗВИЩЕ)



(підпис)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри

документознавства та української мови (№ 706)

(назва кафедри)

Протокол № 12 від « 19 » червня 2025 р.

Завідувач кафедри к. філос. н, доцент

(науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

Алла ПРИЛУЦЬКА

(ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

студентка групи 739 д



(підпис)

Аліна ФЕДОРОВА

(ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

1. Загальна інформація про викладача



ПІБ: *Кислюк Любов Вікторівна*

Посада: *доцент кафедри № 705*

Науковий ступінь: *канд. наук із соц. комунікацій*

Вчене звання: *доцент*

Перелік дисциплін, які викладає:

Вступ до фаху (концепція інформаційного забезпечення управлінської діяльності за фахом), Бізнес-етикет, Інформаційний аналіз та консалтинг, Маркетингові дослідження в інформаційно-сервісній сфері.

Напрями наукових досліджень:

інформаційно-комунікаційні технології та маркетингові стратегії в соціально-економічній сфері України, соціальні комунікації.

Контактна інформація: *l.kyslyuk@khai.edu*

2. Опис навчальної дисципліни

Форма здобуття освіти	Денна, заочна
Семестр	4 курс, 7 семестр
Мова викладання	Українська
Тип дисципліни	Обов'язкова
Обсяг дисципліни: кредити ЄКТС/ кількість годин	<u>денна</u> : 5 кредитів ЄКТС / 150 годин (64 аудиторних, з яких: лекції – 32, практичні – 32; самостійна робота – 86); <u>заочна</u> : 5 кредитів ЄКТС / 150 годин (18 аудиторних, з яких: лекції – 8, практичні – 10; самостійна робота – 132)
Види навчальної діяльності	Лекції, практичні, самостійна робота
Види контролю	Поточний контроль, модульний контроль, семестровий контроль – іспит
Пререквізити	Основи обслуговування та спілкування за фахом

3. Мета та завдання навчальної дисципліни, переліки компетентностей та очікуваних результатів навчання

Мета: формування цілісної системи знань про етикетні норми поведінки у процесі задоволення комунікаційних та інформаційних потреб у бізнес-сфері на національному та міжнародному рівнях.

Завдання дисципліни є ознайомлення з:

ознайомлення з сутністю та специфіку ділового спілкування у діловій сфері, з системою сучасних етикетних норм поведінки фахівця з інформаційної діяльності, основними правилами та системою етикетних норм під час спілкування з іноземними колегами.

Компетентності, які набуваються:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми в галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи в системі соціальних комунікацій або в освітньому процесі, що передбачає застосування наукового інструментарію в інформаційній, бібліотечній та архівній справі та характеризуються невизначеністю вимог й умов.

Загальні компетентності (ЗК)

Після закінчення цієї програми здобувач освіти буде здатен:

ЗК6. Навички використання інформаційних і комунікативних технологій для реалізації професійних комунікацій із надання інформаційних продуктів та послуг.

ЗК7. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел для задоволення інформаційних потреб споживачів.

ЗК8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт в інформаційно-сервісній галузі.

Спеціальні компетентності (ФК)

Після закінчення цієї програми здобувач освіти буде здатен:

ФК3. Здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань.

ФК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації на професійному рівні.

ФК9. Здатність використовувати РК та інші прикладні соціокомунікаційні технології в умовах сучасної інформаційно-технологічної інфраструктури установ і підприємств інформаційно-сервісної галузі.

ФК 12. Здатність створювати, наповнювати та забезпечувати функціонування веб-сайтів та веб-спільнот у мережі Інтернет.

Програмні результати навчання (РН):

РН1. Знати і розуміти наукові засади організації, модернізації та впровадження новітніх технологій в інформаційній, бібліотечній та архівній діяльності.

РН2. Упроваджувати та використовувати комунікаційні технології у соціальних системах, мультимедійне забезпечення інформаційної діяльності, технології веб-дизайну та веб-маркетингу.

РН7. Забезпечувати ефективність функціонування документно-комунікаційних систем.

РН12. Застосовувати сучасні методики і технології автоматизованого опрацювання інформації, формування та використання електронних інформаційних ресурсів та сервісів.

РН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва в сучасних установах інформаційної, бібліотечної та архівної галузі.

4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Поняття етикету та сутність ділового спілкування

Тема 1. Етикет у сучасному суспільстві

Історичні умови формування етикетних норм. Основні етапи становлення етикетних норм у контексті розвитку людських відносин. Загальна характеристика видів етикету, зокрема норми службового етикету. Значення етикету для досягнення успіху в діловій сфері.

Лекція №1-2. Етикет у сучасному суспільстві

Практичне заняття №1-2. Етикет у сучасному суспільстві

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Тема 2. Ділове спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм поведінки

Сутність та особливості процесу ділового спілкування. Основні рівні та стилі ділового спілкування. Етикет ділової телефонної розмови, правила послуговування стільниковим зв'язком з метою встановлення і/або підтримання ділових стосунків.

Лекція №3-4. Ділове спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм поведінки

Практичне заняття №3-4. Ділове спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм поведінки

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Тема 3. Мовленнєвий етикет фахівця з інформаційної діяльності

Сутність поняття «мовленнєвий етикет». Особливості мовленнєвого етикету в діловому спілкуванні на національному рівні. Мовленнєвий етикет наукової діяльності.

Лекція №5. Мовленнєвий етикет фахівця з інформаційної діяльності

Практичне заняття №5. Мовленнєвий етикет фахівця з інформаційної діяльності

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Тема 4. Техніка ділового спілкування

Форми ділового спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм. Основні правила представлення, вітання та прощання. Реалізація вміння говорити, слухати та формулювати питання у процесі продуктивного ділового спілкування у сфері діловодства. Мовна культура спілкування. Роль мовленнєвого етикету під час ділового спілкування. Реалізація етикетних норм у науковій діяльності.

Лекція №6-7. Техніка ділового спілкування

Практичне заняття №6-7. Техніка ділового спілкування

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Модульний контроль 1

Змістовий модуль 2. Специфіка ділового спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм та національних особливостей

Тема 5. Невербальне ділове спілкування в інформаційній галузі

Зоровий контакт та мімічні особливості в процесі встановлення та підтримання ділових стосунків. Жести в системі невербальної комунікації.

Лекція №8. Невербальне ділове спілкування в інформаційній галузі
Практичне заняття №8. Невербальне ділове спілкування в інформаційній галузі

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Тема 6. Етикетні норми під час організації та проведення ділового обговорення. . Обговорення ділових питань на офіційному та неофіційному рівнях: ділові прийоми

Нарада та дискусія як форми колективного обговорення проблем та вирішення питань, актуальних для фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Підготовка та проведення ділових зустрічей та перемовин. Стратегія ведення переговорного процесу. Основні тактичні прийоми проведення перемовин. Правила ефективного сприйняття партнера. Способи психологічного захисту. Критерії оцінки результатів спілкування, зокрема щодо вирішення питань у сфері діловодства.

Лекція №9-11. Етикетні норми під час організації та проведення ділового обговорення. . Обговорення ділових питань на офіційному та неофіційному рівнях: ділові прийоми

Практичне заняття №9-11. Етикетні норми під час організації та проведення ділового обговорення. . Обговорення ділових питань на офіційному та неофіційному рівнях: ділові прийоми

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Тема 7. Ділова атрибутика як складова іміджу фахівця з інформаційної діяльності

Значення зовнішнього вигляду у створення іміджу фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Основні вимоги до одягу ділової людини. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу. Традиційний діловий гардероб: стратегія для успішних чоловіків та успішних жінок. Одяг ділової людини у неформальних робочих ситуаціях, неформальний діловий одяг. Ділова атрибутика як невід'ємна складова іміджу сучасної ділової людини.

Лекція №12-14. Ділова атрибутика як складова іміджу фахівця з інформаційної діяльності

Практичне заняття №12-14. Ділова атрибутика як складова іміджу фахівця з інформаційної діяльності

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Тема 8. Національні особливості бізнес-етикету

Традиції європейського спілкування. Національні особливості ділової комунікації. Шляхи уникнення та вирішення міжкультурних проблем у процесі ділового спілкування.

Лекція №15. Національні особливості бізнес-етикету

Практичне заняття №15. Національні особливості бізнес-етикету

СРЗ: опрацювання матеріалу лекції, виконання письмового завдання до практичного заняття.

Модульний контроль 2

5. Індивідуальні завдання

Не має.

6. Методи навчання

Словесні, наочні, практичні.

7. Методи контролю

Поточний контроль (теоретичне опитування й розв'язання практичних завдань), модульний контроль (тестування за розділами курсу) та підсумковий (семестровий) контроль (екзамен).

8. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують здобувачі

Таблиця 8.1 – Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Робота на лекціях	0	7	0
Виступи та виконання завдань на практичних заняттях	0...5	8	0...40
Модульний контроль	0...10	1	0...10
Змістовний модуль 2			
Робота на лекціях	0	7	0
Виступи та виконання завдань на практичних заняттях	0...5	7	0...35
Модульний контроль	0...15	1	0...15
Усього за семестр			0...100

Семестровий контроль (іспит) проводиться у разі відмови здобувача освіти від балів підсумкового контролю й за наявності допуску до іспиту. Під час складання семестрового іспиту здобувач освіти має можливість отримати максимум 100 балів.

Екзамен проводиться у вигляді тестування. Тест складається з 25 питань закритого типу (за правильну відповідь на одне питання здобувач отримує 4 балів).

Таблиця 8.2 – Шкали оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90-100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
01-59	незадовільно з можливістю повторного складання

Критерії оцінювання роботи здобувача протягом семестру

«Відмінно» (А, 90–100 балів) заслуговує студент, який:

- показав всебічні, систематичні й глибокі знання навчально-програмного матеріалу з курсу;
- добре обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;
- виявив практичні навички застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Добре» (В, 83–89, дуже добре; С, 75–81, добре) заслуговує студент, який:

- продемонстрував системний характер знань із курсу;
- обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;
- виявив практичні навички застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Задовільно» (D, 68–74, задовільно; E, 61–67, достатньо) заслуговує студент, який:

- показав знання навчально-програмного матеріалу з курсу в обсязі, необхідному для майбутньої роботи за спеціальністю з урахуванням етикетних норм;

у цілому обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;

– припустився незначних помилок під час практичного застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Незадовільно» (FX, 35–60, незадовільно) заслуговує студент, який:

– показав низький рівень знань навчально-програмного матеріалу з курсу;

не обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;

не виявив навичок практичного застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

припустився принципових помилок при виконанні модульного контролю.

9. Політика навчального курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків. Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Здобувачі освіти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, повинні протягом тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені заняття мають бути відпрацьовані на найближчій консультації протягом тижня після їх пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання пропущених занять шляхом виконання індивідуального письмового завдання.

Дотримання вимог академічної доброчесності здобувачами освіти під час вивчення навчальної дисципліни. Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі освіти мають дотримуватися загальноприйнятих морально-етичних норм і правил поведінки, вимог академічної доброчесності, передбачених Положенням про академічну доброчесність Національного аерокосмічного університету «Харківський авіаційний інститут» (<https://khai.edu/assets/files/polozhennya/polozhennya-pro-akademichnu-dobrochesnist.pdf>). Очікується, що роботи здобувачів освіти будуть їх оригінальними дослідженнями або міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших здобувачів освіти становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахування викладачем незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Вирішення конфліктів. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, а також правила етичної поведінки регламентуються Кодексом етичної поведінки в Національному аерокосмічному університеті «Харківський авіаційний інсти-

тут» (<https://khai.edu.ua/university/normativna-baza/ustanovchi-dokumenti/kodeks-etichnoi-povedinki/>).

10. Методичне забезпечення

1.Силабус з навчальної дисципліни «Бізнес-етикет» для бакалаврів / Національний аерокосмічний університет «ХАІ»; Кислюк Л. В. Харків, 2025. – 10с.

2.Електронний ресурс, на якому розміщено навчально-методичний комплекс дисципліни: Навчально-методичне забезпечення дисципліни «Бізнес-етикет» для бакалаврів / Нац. аерокосм. ун-т ім. М.Є. Жуковського «Харків. авіац. ін-т» ; розроб. І. П. Гавриш. – Харків, 2019. – 53с. – http://library.khai.edu/library/fulltexts/doc/Bizne_Etiket.pdf.

3. Дистанційний курс «Бізнес-етикет» у Менторі: URL: <https://mentor.khai.edu/course/view.php?id=4932>

11. Рекомендована література

Основна:

1. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с.

2. Етика бізнесу : навчальний посібник, за заг. редакцією канд. філос. н., доц. М. В. Сінельнікової. Львів : «Новий Світ-2000», 2025. 251 с.

3. Прищак М. Залюбівська О., Слободянюк О. Ділове спілкування: Навчальний посібник,. Вінниця : ВНТУ, 2017. 128 с.

4. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти . Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.

5. Сушик І.В., Сушик Я.М, Вісин В.В. Етика бізнесу: навч. посіб. РВВ Луцький НТУ. 2019. 268 с.

Допоміжна:

1. Етикет електронного листування. Історія та правознавство: науково-методичний журнал. Київ : Основа, 2015. №33. С.8.

2.Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник: гриф МОН України. 3-тє вид., стереотип. Суми. Університетська книга, 2016. 222 с.

3.Новікова Л. Етикетні норми спілкування з діловими партнерами. Діловодство та документообіг : Щомісячне спеціалізоване видання. Практичний журнал для відповідальних і ділових. 2018. № 8. С. 74-78.

4.Плотніченко С. Р., Шевчук С. Р. Особливості використання іміджу та його використання у PR. Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки)/За ред. Синяєвої Л. В. Мелітополь: Вид-во 11 Мелітопольська типографія "Люкс", 2021. №1(43). 163 с. С. 94-99.

5.Повна енциклопедія сучасного етикету, укл. О. Д. Сиплива. Донецьк : ВКФ БАО, 2010. 304 с.

12. Інформаційні ресурси

1. <http://library.khai.edu/catalog> – сайт бібліотеки НАУ «ХАІ».
2. <http://korolenko.kharkov.com> – сайт Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка.
3. <http://www.nbuv.gov.ua> – сайт Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського.
4. <https://uk.wikipedia.org> – українська версія Вікіпедії.
5. <http://elib.nplu.org/collection.html?id=61> – Національна бібліотека України ім. Ярослава Мудрого. Електронна бібліотека «Культура України».
6. <http://exlibris.org.ua> – електронна українська бібліотека.
7. <https://kharkivoda.gov.ua/content/documents/1044/104311/Attaches/etichnapovedinka.pdf> – Норми та стандарти поведінки державних службовців