



КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

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	Залік
Розклад занять	https://schedule.kpi.ua/
Мова викладання	Українська
Інформація про керівника курсу / викладачів	кандидат філологічних наук, доцент Тимошенко Наталія Леонідівна, tymoshenko.natalia@gmail.com

Програма навчальної дисципліни

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

Усвідомлення важливості ділового етикету як невід'ємної частини корпоративної культури, знання норм і правил ділового етикету, уміння їх використовувати дає можливість не лише підтримувати імідж компанії, установи, де працює людина, але також допомагає створити власний позитивний діловий імідж, зосередитись на досягненні професійних / життєвих цілей, уникаючи небажаних помилок та непорозумінь у процесі спілкування та під час роботи з (зарубіжними) діловими партнерами. Ці знання та уміння нададуть додаткової впевненості у діловому житті.

У результаті вивчення курсу формуються знання та уміння ефективно спілкуватись, професійно виглядати і поводитись, відповідно діяти при організації та проведенні зустрічей, ділових їж з колегами та (зарубіжними) діловими партнерами і тим самим посилювати позитивний корпоративний імідж компанії/ установи, а також підвищувати свою компетентність та цінність як працівника, члена колективу.

Набутими у результаті вивчення курсу навичками та вміннями можна користуватись у щоденному та професійному житті / у ділових ситуаціях. При взаємодії з колегами, друзями, діловими (зарубіжними) партнерами.

Компетентності:

- розуміння ділового етикету як важливої невід'ємної складової корпоративної культури;
- розуміння важливості знань норм та правил ділового етикету для створення позитивного професійного іміджу;
- знання національних особливостей ділових культур різних регіонів/країн світу,
- знання особливостей спілкування, ставлення до часу та його сприйняття у різних (ділових) культурах світу.

уміння:

- підтримувати позитивний корпоративний імідж установи/компанії та створювати і підтримувати власний позитивний професійний імідж;
- ефективно спілкуватись з (зарубіжними) діловими партнерами, колегами, використовуючи вербальні та невербальні засоби;
- ефективно спілкуватись за допомогою технічних засобів;
- проводити підготовку до ділових їж різних форматів та вирішувати проблемні питання, які можуть виникати під час них;
- готувати та проводити зустрічі з (зарубіжними) діловими партнерами.

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

Розуміння важливості знань та умінь у сфері ділового етикету для підтримки позитивного корпоративного іміджу компанії/установи/підприємства, для створення та підтримки власного професійного іміджу, ефективної взаємодії з колегами та (зарубіжними) діловими партнерами, а також для кар'єрного розвитку.

3. Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Діловий етикет як невід'ємна складова корпоративної культури.

Тема 2. Етикет ділового спілкування (вербального та невербального).

Тема 3. Стиль та імідж ділової людини.

Тема 4. Етикет ділових їж (сніданків, лінчів, обідів).

Тема 5. Етикет спілкування (вербального та невербального) з представниками інших країн/регіонів світу.

Тема 6. Особливості ділового етикету, обумовлені своєрідним сприйняттям часу та ставленням до нього у різних (ділових) культурах світу.

Тема 7. Ділові зустрічі: підготовка та проведення. Особливості проведення зустрічей з іноземними партнерами.

4. Навчальні матеріали та ресурси

1. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура. Діловий етикет : навчальний посібник / Тимошенко Наталія Леонідівна – К., Видавництво «Знання», 2006. – 391с. (Інтернет)
2. Тимошенко Н.Л. Ділові культури в міжнародному бізнесі : навчальний посібник / Тимошенко Наталія Леонідівна – К, НТУУ «КПІ», 2011. – 119 с. (Бібліотека КПІ)
3. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет і протокол : навчально-методичний посібник / Польова Л.В. – Івано-Франківськ, Фоліант, 2016. – 201 с. (Інтернет)
4. Чичкало-Кондрацька І.Б., Новицька І.Б. Дипломатичний і діловий протокол : конспект лекцій / Чичкало-Кондрацька І.Б., Новицька І.Б. – Полтава, НУПП, 2020. – 70 с. (Інтернет)

Навчальний контент

5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Лекції

Тема 1. Діловий етикет як невід'ємна складова корпоративної культури.

Корпоративна культура як організаційний імідж, що є приналежністю кожної окремої установи, компанії, фірми.

Видимий і невидимий рівні корпоративної культури. Діловий етикет як елемент видимого рівня корпоративної культури.

Діловий етикет як сукупність норм і правил поведінки у сфері ділових відносин. Обов'язковий характер норм і правил ділового етикету.

Роль корпоративного кодексу організації у закріпленні етичних норм і правил етикету співробітників.

Триаспектний вплив ділового етикету на корпоративне життя кожної організації.

Розвиток і змінюваність норм ділового етикету у процесі розвитку ділових відносин людей.

Зростання ролі ділового етикету у сучасному діловому світі.

Національний характер ділового етикету.
Діловий і світський етикет: спільне та відмінне.

Тема 2. Етикет ділового спілкування (вербального та невербального).

Ефективне спілкування – важлива складова професійного іміджу.
Особливе значення вітання та рекомендації (представлення) у процесі ділового спілкування.
Представлення як процес пізнання соціальної ролі та професійного статусу сторін-учасників.
Основні правила представлення у процесі ділового спілкування: вас представляють; ви представляєте іншу особу; ви представляєте себе.
Вітання: рукоштовнання (коли, як); інші форми вітання у сучасному житті.
Етикет бізнес карток: вимоги до картки - розмір, шрифт, колір, необхідна інформація. Етикет обміну картками.
Неформальна бесіда як елемент знайомства, важлива складова процесу встановлення, підтримки та розвитку ділових контактів.
Етикет ведення неформальної бесіди: коли, як довго, про що говоримо і не говоримо.
Етикет слухання і говоріння. Уміння почати та закінчити розмову.
Принцип «віддзеркалювання» як засіб встановлення емоційного контакту із співрозмовником.
Особистий простір; зоровий, фізичний контакт при спілкуванні. Розміщення учасників спілкування.
Невербальне спілкування (мова тіла) - погляд, жести, міміка, поза.
Спілкування за допомогою технічних засобів: Етикет телефонних розмов та електронного листування.

Тема 3. Стель та імідж ділової людини.

Значення зовнішнього вигляду, одягу, жестів і міміки для створення позитивного / негативного професійного іміджу.
Діловий одяг як один із найважливіших елементів професійного іміджу. Особливості корпоративного дрес-коду організацій різних сфер і роду діяльності.
Основні вимоги до ділового одягу. Принципи і критерії підбору ділового одягу.
Традиційний діловий одяг. Одяг ділових людей у неформальних робочих ситуаціях (неформальний діловий одяг).
Міміка, жести, поза, швидкість мовлення як складові професійного іміджу.
Несвідома поведінка як один із факторів послаблення іміджу професіонала.
Уміння рухатись (двері, ліфти, сходи) та розміщуватись (зустріч, нарада) як складові професійного іміджу.
Місце ставлення до власного і чужого часу у створенні позитивного професійного іміджу.

Тема 4. Етикет ділових їж (сніданків, лінчів, обідів).

Роль ділових їж у процесі професійної діяльності.
Основні формати ділових їж (сніданок, ланч, обід).
Критерії вибору типу ділової їжі у конкретній ситуації. Переваги ділових їж типу буфет (шведський стіл).
Планування і підготовка ділової їжі будь-якого формату.
Діловий ланч як найбільш поширений формат ділової їжі. Етикет ділових ланчів: тривалість; зустріч гостей; їх розміщення за столом; замовлення їжі та напоїв; оплата чеку; подяка за захід.
Етикет за столом. Вирішення проблемних питань, які можуть виникнути під час ділових їж.
Характер ділових їж у різних регіонах світу.

Тема 5. Етикет спілкування (вербального та невербального) з представниками інших країн / регіонів світу.

Фактори, що обумовлюють своєрідність (ділового) етикету у різних країнах / регіонах світу.
Фактори, які обумовлюють можливі проблеми у процесі взаємодії та спілкування з представниками іноземних країн.
Відкритий (прямий) і закритий (непрямий) стилі спілкування.
Швидкість мовлення (темп спілкування), паузи/мовчання у процесі спілкування, їх сприйняття у різних (ділових) культурах світу.
Особистий простір; зоровий, фізичний контакт при спілкуванні з представниками різних культур. Правила використання жестів під час спілкування з іноземними партнерами.
Урахування особливостей різних культур світу при веденні неформальної бесіди (обов'язковість, тривалість, прийнятні теми).
Гумор у спілкуванні з представниками інших (ділових) культур.
Концепція обличчя.

Тема 6. Особливості ділового етикету, обумовлені своєрідним сприйняттям часу та ставленням до нього у різних ділових культурах світу.

Орієнтованість культур на минуле, теперішнє чи майбутнє.

Монохронічні та поліхронічні ділові культури, їх основні характеристики. Характеристики представників монохронічних та поліхронічних культур.

Культури з лінійним сприйняттям часу. Лінійний час та монохронічні культури. Лінійний час і поліхронічні культури.

Культури з циклічним сприйняттям часу.

Особливості спілкування та взаємодії з представниками монохронічних та поліхронічних культур.

Особливості спілкування та взаємодії з представниками культур, для яких характерне циклічне сприйняття часу.

Тема 7. Ділові зустрічі: підготовка та проведення. Особливості зустрічей із зарубіжними діловими партнерами.

Основні кроки підготовки ділової зустрічі :

- Визначення формату, дати/часу, місця проведення.
- Підготовка порядку денного. Складання списку учасників.
- Підготовка приміщення. Визначення схеми розміщення за столом.
- Використання державних прапорів учасників, їх розташування.
- Зустріч учасників. Їх представлення і розміщення.
- Організація перерв(и) на чай/каву.

Етикет учасників заходу.

Етикет онлайн зустрічей.

Проведення зустрічей з іноземними партнерами: особливості планування.

Етикет використання іноземної мови при спілкуванні з зарубіжними колегами/діловими партнерами.

Етикет спілкування через перекладача.

Правила та норми етикету, які необхідно враховувати при вирішенні питань щодо подарунків зарубіжним партнерам. Етикет вручення подарунків.

Семінарські/практичні заняття

Семінарське/практичне заняття 1, 2. 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 телефонової 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.

Семінарське/практичне заняття 3. Стиль та імідж ділової людини.

Студентам пропонуються контрольні питання, які перевіряють рівень оволодіння ними лекційного матеріалу.

Студентам пропонується підібрати робочий одяг у залежності від місця роботи та ситуації (банківська сфера; комп'ютерний центр; творча майстерня; отримання нагороди за перемогу в творчому конкурсі проектів; зустріч зі співробітниками Представництва ЄС в Україні).

Запропоновані варіанти обговорюються, при цьому звертається увага на загальні вимоги до ділового одягу, аксесуарів, взуття й зовнішності; визначаються помилки при підборі ділового одягу.

Наступним кроком є спроба оцінити зовнішність і робочий одяг одного з відомих представників ділового світу (на вибір).

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

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 ділових їж (сніданків, лінчів, обідів).

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.

Розглядаються принципи проведення ділових їж, а також національні особливості норм і правил поведінки за столом у різних регіонах світу.

Студенти готують письмову пропозицію щодо часу, місця проведення ланчу з діловими партнерами з Франції, Нідерландів, Туреччини, США, обгрутовуючи свій вибір.

Семінарське/практичне заняття 5, 6. Етикет спілкування (вербального та невербального) з представниками інших країн/регіонів світу.

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.

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. Особливості ділового етикету, обумовлені своєрідним сприйняттям часу та ставленням до нього у різних ділових культурах світу.

Студентам пропонуються контрольні питання, які перевіряють рівень оволодіння ними лекційного матеріалу.

Проводиться обговорення на тему: «Як спілкуватись і співпрацювати з особами, які є більш моноактивними, ніж ви»; «Як спілкуватись і співпрацювати з особами, які ж більш поліактивними, ніж ви».

За результатами студенти готують відповідні письмові пропозиції.

Семінарське/практичне заняття 8, 9. Ділові зустрічі: підготовка та проведення. Особливості проведення зустрічей з іноземними партнерами.

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.

Студенти складають нотатки: «Можлива поведінка ділових партнерів з Південної Кореї/Нідерландів/Італії/Китаю/країни Близького Сходу/країни на вибір під час зустрічей».

Студенти готують пам'ятку «Етикет поведінки учасника офлайн/онлайн ділової зустрічі».

6. 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

7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

- Постійне відвідування лекційних та семінарських/практичних занять, без запізнь.
- 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.

8. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)

Поточний контроль на семінарських/практичних заняттях: експрес-опитування за темою заняття, тести, розгляд кейсів (9 занять * 8 балів = 72 бали).

Модульна контрольна робота: розгляд контрольних кейсів, підсумковий тест (28 балів).

Умови допуску до семестрового контролю: зарахування усіх контрольних кейсів та усіх тестів.

Семестровий контроль: залік.

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 кандидатом філологічних наук, доцентом Тимошенко Наталією Леонідівною

Ухвалено кафедрою теорії та практики управління, протокол № 7 від 23.12.2020 р.

Погоджено Методичною комісією КПІ ім. Ігоря Сікорського, протокол № 3 від 27.01.2022 р.

Перелік питань, які виносяться на семестровий контроль

1. Діловий етикет як елемент видимого рівня корпоративної культури.
2. Триаспектний вплив ділового етикету на корпоративне життя кожної організації.
3. Національний характер ділового етикету.
4. Діловий і світський етикет: спільне та відмінне.
5. Підтвердіть або спростуйте твердження: Знать основних норм і правил етикету абсолютно достатньо для ведення справ з бізнесменами будь-якої країни. Відповідь обґрунтуйте.
6. Норми ділового етикету, що регулюють процес представлення.
7. Етикет рукостискання.
8. Нові форми вітання у (діловому) спілкуванні.
9. Етикет ведення неформальної бесіди (коли проводимо, як довго, про що говоримо).
10. Ви отримали бізнес картку від ділового партнера, якими будуть ваші наступні дії?
11. Перед початком зустрічі ви отримали бізнес картки від кількох осіб, яким будуть ваші наступні дії?
12. Норми етикету щодо зорового та фізичного контакту під час спілкування у різних (ділових) культурах світу.
13. Етикет відповіді на телефонні дзвінки (телефонуємо ми, телефонують нам).
14. Етикет використання мобільного телефону під час зустрічей і засідань.
15. Етикет електронного листування.
16. Основні вимоги до ділового одягу. Принципи і критерії підбору ділового одягу.
17. Міміка, жести, поза, швидкість мовлення як складові професійного іміджу.
18. Несвідома поведінка як один із факторів послаблення іміджу професіонала.
19. Яка відстань між співрозмовниками (колегами) є прийнятною у ділових ситуаціях у різних культурах світу?
20. Етикет проходження дверей/дверей, що обертаються.
21. Поняття пунктуальності, її важливість у (ділових) культурах різних країн та регіонів.
22. Основні формати ділових їж (сніданок, ланч, обід).
23. Критерії вибору типу ділової їжі у конкретній ситуації.
24. Наведіть ситуацію, коли сніданок буде найкращим вибором для зустрічі з діловим партнером. Мотивуйте свій вибір.
25. За яких умов ланч є найбільш відповідним вибором для зустрічі з діловим партнером?
26. Планування і підготовка ділової їжі будь-якого формату.
27. Що Ви будете робити у ситуації, коли під час ділового ланчу, на якій Ви запросили двох гостей, замовлені блюда принесуть Вам і одному з гостей раніше, ніж іншому гостю?
28. Якими будуть Ваші дії, у ситуації, коли страва, замовлена Вами, виявилась не такою смачною, як ви очікували?
29. Фактори, що обумовлюють своєрідність (ділового) етикету у різних країнах/регіонах світу.
30. Фактори, які обумовлюють можливі проблеми у процесі взаємодії та спілкування з представниками іноземних країн.
31. Урахування особливостей темпу мовлення та використання пауз у різних (ділових) культурах світу при спілкуванні з іноземними діловими партнерами.
32. Урахування особливостей різних культур світу при веденні неформальної бесіди (обов'язковість, тривалість, прийнятні теми).
33. Правила використання гумору у спілкуванні з представниками інших (ділових) культур.
34. Які поради Ви дасте колезі щодо використання жестів під час спілкування з іноземними партнерами?
35. Дайте поради колезі щодо того, як спілкуватись з особами, для яких характерний менш прямий стиль спілкування.
36. Дайте поради колезі щодо того, як спілкуватись з особами, для яких характерний більш прямий стиль спілкування.
37. Етикет поведінки при спілкуванні з людиною, яка має важкий акцент.
38. Дайте поради, як спілкуватись і співпрацювати з особами, які є більш моноактивними, ніж ви.
39. Дайте поради, як спілкуватись і співпрацювати з особами, які є більш поліактивними, ніж ви.
40. Правила розміщення учасників ділової зустрічі.
41. Етикет розміщення державних прапорів країн, які представляють учасники, під час ділової зустрічі.
42. Етикет використання іноземної мови під час (ділової) зустрічі.
43. Спілкування за допомогою перекладача.
44. Етикет учасника ділової зустрічі.
45. Етикет онлайн зустрічі.
46. Вплив національних особливостей культур на вибір ділових подарунків зарубіжним партнерам.