


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО
Кафедра української мови і літератури

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор із науково-педагогічної
роботи  Наталія МИХАЛЬЧЕНКО

28 серпня 2024 р.



ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ЕТИКА ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ
ступінь магістра
Галузь знань 01 Освіта / Педагогіка
спеціальність 014.01 Середня освіта (Українська мова і література),
освітньо-професійна програма «Середня освіта (Українська мова і література)»

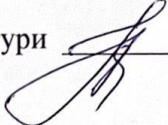
Миколаїв – 2024

Програму розроблено та внесено: Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Мікрюкова Катерина Олександрівна, старший викладач кафедри української мови і літератури, кандидат філологічних наук, старший викладач.

Програму схвалено на засіданні кафедри української мови і літератури

Протокол від «26» серпня 2024 року №1

Завідувач кафедри української мови і літератури  (Лілія РУСКУЛІС)

Програму погоджено навчально-методичною комісією філологічного факультету

Протокол від «27» серпня 2024 року №12

Голова навчально-методичної комісії  (Ольга ДЕМ'ЯНЕНКО)

Програму погоджено навчально-методичною радою університету

Протокол від «27» серпня 2024 року №11

Голова навчально-методичної ради  (Наталія МИХАЛЬЧЕНКО)

Анотація

Плин часу вносить корективи в сучасне життя народу, його трудову діяльність, а відтак і мову. З'являються нові терміни, утворюються вільні та фразеологічні словосполучення. Це викликає живий інтерес аудиторії, підносить інтелектуальний та духовний рівень людей. Навчальна дисципліна "Етика ділового мовлення" відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері освіти. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів.

Ключові слова: етика ділового мовлення, етикет, ділове спілкування, комунікація, етикетні ситуації, службовий етикет.

Summary

The passage of time makes corrections in the modern life of the people, their labor activity, and therefore the language. New terms appear, free and phraseological phrases are formed. It arouses the keen interest of the audience, raises the intellectual and spiritual level of people. The educational discipline "Ethics of Business speech" plays an important role in preparing future specialists for professional activities and productive cooperation in the field of education. The course examines the basic principles of the theory of communication, ethical and socio-psychological mechanisms of human interaction in the process of business communications. All topics emphasize the importance for business communication of such moral personality traits as decency, responsibility, conscientiousness, benevolence and respect for business partners. The study of the discipline involves getting acquainted with the achievements of foreign and domestic scientists in the field of business communications and mechanisms for establishing effective contacts.

Key words: ethics of business speech, etiquette, business communication, communication, etiquette situations, official etiquette.

ВСТУП

Програма вивчення варіативної навчальної дисципліни «Етика ділового мовлення» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Середня освіта (Українська мова і література)» підготовки магістрів спеціальності «014 Середня освіта (Українська мова і література)».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є основні етикетні правила ділового мовлення.

Мета курсу «Етика ділового мовлення» полягає в поглибленому вивченні основних етичних правил, норм ділового мовлення.

Основні завдання дисципліни:

1. З'ясувати місце і роль курсу в колі лінгвістичних та нелінгвістичних дисциплін.
2. Розглянути питання організації ефективного процесу комунікації.
3. Визначити культурні відмінності у процесі комунікації.
4. Проаналізувати техніки комунікації у ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування.
5. Навчити створювати ефективні речення та абзаци.
6. Засвоїти відомості про вербальні засоби ділового мовлення та мовленнєвий етикет.
7. Сформувати культуру усного та писемного ділового мовлення.

Передумови для вивчення дисципліни: успішне володіння знаннями, уміннями і навичками з курсу «Етика ділового мовлення» ґрунтується на знаннях із суміжних дисциплін: «Сучасна українська літературна мова», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Вступ до мовознавства».

Програма навчальної дисципліни складається з **3-х кредитів**.

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Знання та розуміння предметної галузі й розуміння професійної діяльності. Уміння оперувати сучасним категоріально-термінологічним апаратом мовознавства і літературознавства; знання найважливіших філологічних вітчизняних і зарубіжних наукових шкіл.

ПРН 3. Знання фундаментальних дисциплін (методики навчання фахових дисциплін, теорії мови та літератури, лінгвофілософії) на діахронно-синхронному рівні як теоретичної бази дослідницької і прикладної діяльності в галузі мовознавства й літературознавства.

ПРН 6. Здатність до пошуку, оцінювання, інтерпретації та синтезу наукової інформації, отриманої з різних джерел: спеціалізованої літератури, ЗМІ, перспективного педагогічного досвіду тощо. Вивчення інформаційних технологій та методики їх застосування в навчанні й науковій діяльності фахівця; закладання основ неперервного підвищення рівня ІКТ-готовності студентів та її постійного оновлення у професійній діяльності.

ПРН 7. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.

ПРН 9. Здатність до пошуку, оцінювання, інтерпретації та синтезу наукової інформації, отриманої з різних джерел.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студент оволодіває такими компетентностями:

I. Загальнопредметні:

ЗК 1. Знання загальних питань із філософії науки, методології наукових досліджень та організації науки в Україні.

II. Фахові:

ФК 1. Набуття міцних знань із професійних дисциплін.

ФК 7. Здатність до програмування, організації та поетапного проведення теоретичних досліджень, виконання експериментальної роботи й висвітлення здобутих наукових результатів у фахових виданнях різної категорії та на відповідних наукових заходах

ФК 11. Володіння українською мовою на високому рівні й здатність оперувати мовними засобами на повний спектр соціокультурних явищ.

ФК 13. Здатність аналізувати загальну парадигму організації і змісту наукового й позанаукового знання; аналізувати світоглядні цінності, що закладаються в процесі навчально-виховної діяльності.

ФК 14. Володіння концепціями гуманітарних і суспільних наук, використання їх положень у різних сферах викладацької та науково-дослідницької діяльності.

ФК 17. Здатність самостійно проводити науково-дослідницьку роботу.

ФК 18. Здатність застосовувати інноваційні технології в процесі навчання української мови та літератури.

ФК 19. Володіння українською мовою на високому рівні й здатність оперувати мовними засобами на повний спектр соціокультурних явищ.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Тема 1. Етика ділового мовлення у підготовці філолога. Поняття про мовленнєвий етикет. Сучасні мовознавчі дослідження мовленнєвого етикету. Мовленнєвий етикет: поняття, ознаки та вимоги. Риторичні закони і правила. Етикетна поведінка у мовленні. Рекомендації для адресанта. Рекомендації для адресата. Діалогічне красномовство: культура ведення діалогу. Дискусійний характер спілкування з аудиторією.

Тема 2. Ділове спілкування і діловий етикет: сутність, зміст, типологія і етичні норми. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті етики ділового мовлення. Поняття «спілкування». Види і функції спілкування. Моделі (типи) спілкування. Ділове спілкування як особливий вид спілкування. Зміст і мета ділового спілкування. Основні види ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Стили ділового спілкування. Особливості ділового спілкування. Види потреб у діловому спілкуванні. Поняття «етика ділового спілкування». Сутність і зміст етики ділового спілкування. Сутність професійної етики. Ділова етика у сфері бізнесу. Етичні кодекси. Поняття ділового етикету. Світський та діловий етикет. Діловий етикет – невід’ємна складова корпоративної культури. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Культура етикету як засіб розв’язання суперечки і конфлікту. Способи впливу на людей під час спілкування. Труднощі та бар’єри спілкування. Загальна характеристика суперечки. Суперечки у діловому спілкуванні. Етикетний кодекс поведінки при конфлікті. Розв’язання та вихід із конфліктів. Взаєморозуміння та його рівні. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар’єри на шляху до взаєморозуміння. Ідентифікація та рефлексія як механізми взаєморозуміння. Стреси у діловому спілкуванні: види, ознаки, саморегулювання і зняття.

Тема 3. Вербальні та невербальні засоби спілкування. Стандартні вербальні етикетні ситуації. Національні манери вітання. Специфіка ділового спілкування із представниками різних країн світу. Поняття, ознаки та особливості вербальної комунікації. Види та форми мови. Уміння говорити. Специфіка культури говоріння. Техніка мовлення. Роль запитання в спілкуванні. Уміння задавати запитання. Уміння слухати як одна із основ спілкування: види та техніка. Як навчитися правильно слухати. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування. Поняття невербальної комунікації. Знакові системи невербальної комунікації. Невербальні засоби комунікації та їх місце у структурі ділового спілкування. Характеристика засобів невербального спілкування. Види засобів невербальної комунікації. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування. Ділові жести. Публічні жести. Жести й ділова взаємодія. Асоціальні й агресивні жести. Поведінка на співбесіді. Відзеркалення. Невербальні засоби спілкування – важливі складові професійного іміджу ділової людини: види, «розшифрування», правила використання та міжнаціональні відмінності. Принцип координативної взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації.

Тема 4. Форми ділової взаємодії. Публічні виступи як форма обговорення ділових проблем. Закони та правила публічного мовлення. Принципи ефективного публічного виступу. Побудова публічного виступу. Основні вимоги до виступу. Техніка публічного виступу. Оратор і аудиторія. Зовнішній вигляд та особистість оратора. Діловий етикет оратора. Особливості виступу по радіо та на телебаченні. Ділова бесіда як індивідуальна форма ділового спілкування. Бесіда як форма спілкування з метою обміну інформацією, думками, почуттями тощо. Функції та види бесід. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди. Характеристика індивідуальної бесіди як діалогічної форми. Особливості різних етапів індивідуальної бесіди. Прийоми ведення бесіди. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Вербальні та невербальні засоби у встановленні контакту під час бесіди. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника. Бесіда та діловий етикет. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Форми колективного обговорення ділових проблем. Ділові переговори як різновид спілкування: стратегія, динаміка, підготовка. Планування та ведення переговорів. Спілкування з партнером та тактичні прийоми ведення ділових переговорів. Ділова зустріч. Ділова нарада (засідання): особливості проведення та участі учасників. Необхідні кроки

для проведення успішного засідання: поведінка голови. Етикет учасника засідання. Особливості спілкування під час зборів. Особливості спілкування під час ділової дискусії. Ділова доповідь.

Тема 5. Культура писемного ділового мовлення. Писемні форми ділового спілкування: особливості та типові помилки. Призначення ділової кореспонденції. Основні принципи підготовки ділових паперів: коли писати і підготовка до написання. Вибір формату для ділової кореспонденції. Загальні вимоги складання документу: лексичні особливості, особливості правопису, морфологічні засоби мови, синтаксис, рубрикація. Зміст, тон, мова та стиль ділового повідомлення. Ділове листування: призначення та види. Основні етикетні правила паперового ділового листування. Негативні ділові повідомлення.

Тема 6. Етикет мережевого ділового спілкування. Сутність мережевого етикету або Нетикету. Культура віртуального спілкування. Основні правила поведінки в мережі Інтернет. Правила спілкування в електронному просторі. Етикет електронної пошти (e-mail-етикет). Підходи оформлення і написання ділових електронних листів. Культура спілкування у форумах, чатах та соціальних мережах. Переписка. Мережевий сленг.

3. Рекомендована література

Базова

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
2. Ачилова В. П. Українське ділове мовлення: навч. посіб. Сімферополь: Доля, 2001. 144 с.
3. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. К.: АртЕк, 2002. 208 с.
4. Боцан С. К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. К., 2003. 203 с.
5. Васильченко В. М. Грамотність і культура українського мовлення: практикум. К., 2003. 53 с.
6. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посіб. К.: Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
7. Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посіб. К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. 152 с.
8. Ділове спілкування: навч. посіб. / уклад. В. Я. Яковенко, А. В. Яковенко. Донецьк: Вид.-во Дон. нац. ун-ту, 2002. 166 с.
9. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей: навч. посіб. К.: ВД «КМ Academia», 1998. 192 с.
10. Етика ділового спілкування / За ред. Т.Б. Гриценко. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
11. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 316 с
12. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова : підручн. для ВНЗ. Харків : ВЦ «Весна», 2011.
13. Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення: Навчальний посібник. Вінниця: Нова книга, 2003.
14. Кацавець Р. Ділова мова: сучасний вимір. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 196 с.
15. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч. посіб. К.: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. 181 с.
16. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення: навчальний посібник. К. : Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 280 с.
17. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.

Додаткова

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Риторика: підручник. Львів, 2001. 423 с.
2. Антисуржик: Вчимося говорити ввічливо і правильно поводитися / За заг. ред. О. Сербенської. Львів : ЛНУ імені І. Франка, 2011. 257 с.
3. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. Київ : Либідь, 1991. 254 с.
4. Будянська, В. А. Мистецтво ділового спілкування менеджера освіти як складник його професіоналізму. URL: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2022/43/1.15>
5. Волошина Т. Електронне ділове листування: мовно-комунікативна специфіка та етикет. Філологічні науки. 2022. № 5(105). URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/4799>
6. Герасіна Л. М. Конфліктологія: підручник. Харків: Право, 2002. 256 с.
7. Каленюк С. О. Культура мовлення та профайлінг. Навчально-методичний посібник. Одеса : ЛераПринт, 2022. 249 с.
8. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво: підручник. 2-ге вид., доповн. К. : Алерта, 2018. 216 с.
9. Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / За ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги – ХХІ, 2005.
10. Куньч З., Городиловська Г., Шмілик І. Риторика. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2016. 496 с.
11. Лавренюк В., Гурський А., Ємельяненко А., Новиков Н. Ділова бесіда: мистецтво її проведення. URL: <https://opu-konf.at.ua/2015-1/101.pdf>
12. Методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Мартинюк Г. Ф. Рівне : НУВГП, 2022. 20 с.
13. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
14. Панченко І. Б. Місце і роль паралінгвістичних засобів у процесі спілкування. URL: Режим доступу : <http://studentam.net.ua/content/view/3416/97/>.
15. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : Знання, 2006. 291 с.
16. Романюк О.С., Лукаш Г.П. Службове листування як важливий елемент сучасної ділової комунікації. URL: <https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/13749>
17. Семенов О. М. Культура наукової української мови : навч. пос. Київ : ВЦ «Академія», 2010.
18. Сукаленко Т., Ладияк Н. Службове листування як форма сучасної ділової комунікації. Актуальні питання гуманітарних наук. Вип. 34. Т. 5. 2020. С. 114–118.
19. Українська мова: Енциклопедія. Вид. 3-ге, випр. і доп. К. : Видавництво «Українська енциклопедія» імені М. П. Бажана. 2007. 822 с.
20. Український правопис. Київ: Наукова думка, 2019. 393 с.
21. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців: навч. посібник. Київ: Літера ЛТД, 2020. 400 с.

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання: залік.

5. Засоби діагностики успішності навчання: завдання до практичних занять, завдання для самостійної та індивідуальної роботи, презентації результатів досліджень, тестові завдання, контрольні роботи, науковий проєкт.