

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
менеджменту, бізнесу і
адміністрування
Протокол № 1 від 27.08.2025 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріпа НЕМАШКАЛО



ЕТИКЕТ У БІЗНЕСІ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань **всі**
Спеціальність **всі**
Освітній рівень **перший (бакалаврський)**
Освітня програма **всі**

Статус дисципліни **вибіркова**
Мова викладання, навчання та оцінювання **українська**

Розробники програми:
к.е.н., професор

Олеся ЯСТРЕМСЬКА

Завідувач кафедри
менеджменту, бізнесу і
адміністрування

Тетяна ЛЕПЕЙКО

Харків
2025

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Етикет бізнесу» складена відповідно до освітньої програми підготовки бакалаврів. Навчальна дисципліна «Етикет у бізнесі» належить до циклу вибіркових дисциплін підготовки бакалаврів.

Розуміння значення ділового етикету як невід'ємної складової корпоративної культури, оволодіння нормами та правилами ділового етикету, а також вміння їх використовувати, має велике значення для ділової людини та для ділового середовища взагалі. уникнути непорозумінь та помилок у спілкуванні з діловими партнерами, в тому числі з іноземними. Знання та розуміння правил ділового етикету надають додаткову впевненість у діловому середовищі, під час проведення ділових зустрічей, допомагають уникнути непорозумінь та незручних ситуацій під час ділового спілкування і з іноземними партнерами. Навички ділового етикету допомагають створити гармонійне спілкування всередині колективу. Людина, яка має знання ділового етикету стає привабливою при співбесідах, і цінність такого робітника стає більшою. Вони є важливими для кожного, хто бажає розвивати свої професійні якості, будувати кар'єрне зростання і бути впевненим в собі під час будь якого ділового спілкування.

Навчальна дисципліна має на меті формування системи знань та навичок, щодо стандартів поведінки в діловому світі, формування та підтримки позитивного корпоративного іміджу компанії/установи/підприємства, створення та підтримки власного професійного іміджу, особливостей використання вербальних та невербальних засобів спілкування з колегами та бізнес партнерами, правила поведінки під час ділових зустрічей, переговорів та прийомів, формування та використання правил етикету під час онлайн зустрічей, а також роль культурних особливостей під час ділових зустрічей.

Метою навчальної дисципліни «Етикет у бізнесі» є оволодіння культурою мови, мовним етикетом, діловим спілкуванням техніки, невербальні способи спілкування та імідж ділової людини, культура ділових переговорів, особливості ділового етикету в різних країнах.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- розкриття теоретичних основ етикету у бізнесі;
- вивчення основ етикету у бізнесі;
- аналіз стандартів поведінки у діловому світі;
- дослідження особливостей формування, розвитку та укріплення іміджу ділової людини;
- вивчення впливу та особливостей використання вербальних та невербальних засобів спілкування під час ділового спілкування;
- формування навичок та компетентностей ділової людини, етикету під час ділових зустрічей, переговорів та прийомів;
- вивчення основ соціального бізнес етикету;

– формування навичок застосування навичок та компетентностей під час проведення ділових онлайн зустрічей;

- вивчення культурних особливостей під час проведення ділових зустрічей з партнерами з різних країн.

Предметом навчальної дисципліни є теоретико-методологічні підходи до проблем культури ділового спілкування та бізнес етикету.

Об’єктом навчальної дисципліни є норми та правила ділового етикету.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен володіти здобувач вищої освіти
Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.
Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.	Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
	Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.
Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.	Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.
	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.
	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
	Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Етикет у бізнесі як наука і дисципліна

Тема 1. Етикет у бізнесі як наука і дисципліна: об'єкт, предмет і завдання.

Суть поняття «етикет». Предмет етикету. Виникнення етикету і його характер. Трансформація етикету в часі. Історія ділового етикету.

Тема 2. Основи етикету у бізнесі.

Основи ділового етикету. Діловий етикет як складова корпоративної культури. Етикет знайомства. Основні правила етикету знайомства. Етикет привітання. Етикет прощання.

Службовий етикет і його правила. Правила поведінки службовців. Норми поведінки керівника. Якості і риси керівника.

Тема 3. Стандарти поведінки в діловому світі.

Стандарти поведінки в діловому світі. Загальні етичні принципи: пунктуальність, конфіденційність, люб'язність, доброзичливість, привітність, увага до оточуючих, зовнішній вигляд, грамотність. Основи етикету ділового спілкування: стилі ділового спілкування, рівні ділового спілкування, . Мистецтво правильно мислити і говорити.

Тема 4. Особливості іміджу ділової людини

Суть і значення іміджу. Корпоративний імідж фірми, імідж ділової людини. Основні правила формування позитивного іміджу. Атрибутика ділового відрядження. Ділові подарунки. Візуальна психодіагностика: пізнання людей за їх зовнішністю та поведінкою. Основні вимоги до одягу ділової людини. Зовнішній вигляд ділового чоловіка. Діловий та вечірній одяг. Повсякденний одяг ділової жінки. Бізнес-аксесуари. Постава, хода та манери.

Культура поведінки поза службою. Обов'язки чоловіків та привілеї жінок. Правила поведінки у громадських місцях. Поведінка в родині. Правила прийому гостей; поведінки за столом.

Тема 5. Вербальний і невербальний етикет у бізнесі

Вербальна та невербальна форми спілкування в етиці бізнесу. Мовне спілкування як показник рівня культури співрозмовників. Втрата інформації при повідомленні. Демонстраційні моделі спілкування. Слухання: рефлексивне і нерелфлексивне. Три закони пам'яті Карнегі: закон враження; закон повторення; закон асоціації. Суперечка як постійний супутник бізнесмена. Майстерність суперечки та полеміки: від древності до сучасності. Різновиди та методи суперечок. Компроміс. Помилки та ухиляння під час суперечок. Основні розділи сучасної риторики. Ефективність виступу. Специфіка підготовки публічного

виступу. Композиція промови. Усна промова. Комунікативні засоби. Логічна культура виступу. Мовна культура. Композиційні засоби. Мовні засоби. Методичні засоби. Культура взаємодії оратора з аудиторією. Оратор-промова-аудиторія-обставини. Особливості спілкування з пресою. Етикет публічного мовлення.

Змістовий модуль 2. Особливості етикету у бізнесі

Тема 6. Етикет під час ділових зустрічей, переговорів і прийомів

Протокольні вимоги до учасників зустрічі. Зустріч ділових партнерів.

Визначення поняття «переговори». Підготовка (аналіз проблеми, планування переговорів, планування організаційних переговорів, перші контакти з партнером) і порядок ведення ділових переговорів. Недоліки проведення переговорів. Стратегічні підходи до проведення переговорів. Тактика і принципи переговорів. Поводження при веденні переговорів. Чого не варто робити на переговорах. Методи ведення переговорів.

Організація ділових прийомів. Підготовка запрошень. Підготовка робочої програми. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Прийоми з розміщенням. Прийоми без розміщення. Етикет та культура організації прийому та поведінки за столом.

Тема 7. Соціальний бізнес етикет

Основні принципи бізнес-етикету: відповідальність та чесність, повага до часу та людей, етичне спілкування, соціальна відповідальність. Етика та соціальна відповідальність бізнесу.

Тема 8. Мережевий етикет – манери в Інтернеті

Суть змісту ділового протоколу. Протокольні аспекти діяльності по зовнішньоекономічних зв'язках. Діловий протокол. Види і форми протокольних контактів. Протокольні вимоги до оформлення листів. Телефонний етикет. Правила спілкування в електронному просторі.

Тема 9. Глобальний бізнес етикет

Визначення поняття «глобальний бізнес-етикет». Міжнародні етичні засади. Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Особливості спілкування з іноземцями. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

Перелік практичних (семінарських) занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Перелік практичних (семінарських) занять / завдань

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Завдання 1.	Написання есе: «В чому полягає специфіка сучасного ділового етикету?»
Тема 2. Завдання 2.	Підготувати презентацію «Національні особливості ділових відносин у вибраній країні»
Тема 3. Завдання 3.	Написання тестових завдань. Семінарське заняття: Провівши спостереження за мовленням ЗМІ, з'ясуйте, наскільки поширене вживання моделі «пан(пані) + іменник індекс (міністр, професор, кондуктор тощо). Складіть якомога більший список слів-індексів і слів-регулятивів української мови, використовуваних в етикетному спілкуванні вашого кола.
Тема 4. Завдання 4.	Підготувати презентацію: «Імідж ділової людини» (обрати відому людину і згідно плану розшифрувати імідж цієї людини) Ситуаційне завдання: Складіть рекомендації, як повинні одягатися діловий чоловік і жінка на вечірній прийом.
Тема 5. Завдання 5.	Написання контрольної роботи. Підготувати презентацію «Вербальні та невербальні засоби спілкування відомої людини»
Тема 6. Завдання 6.	Підготувати презентацію: «Особливості проведення ділових зустрічей, переговорів та прийомів в обраній країні»
Тема 7. Завдання 7.	Вирішення ситуаційних завдань, щодо соціальної відповідальності. Написання тестових завдань.
Тема 8. Завдання 8.	Підготуйте есе на тему «Особливості дистанційного спілкування в сучасному інформаційному суспільстві». Напишіть правила ведення ділової телефонної розмови. Сформулюйте золоте правило ділової кореспонденції. Напишіть вітальний лист з нагоди державного свята, ювілею керівника установи або колеги.
Тема 9. Завдання 9.	Написання контрольної роботи. Презентація «Особливості ділового етикету в(обраній країні)» (за планом)

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Перелік самостійної роботи

Назва теми та/або завдання	Зміст
Тема 1	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 1. Підготовка до написання есе.
Тема 2	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 2. Підготовка презентації. Підготовка до написання тестових завдань.
Тема 3	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 3.

	Підготовка до семінарського заняття.
Тема 4	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 4. Підготовка презентації. Підготовка до виконання ситуаційних завдань. Підготовка до письмової контрольної роботи.
Тема 5	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 5. Підготовка презентації.
Тема 6	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 6. Підготовка презентації. Підготовка до написання тестових завдань.
Тема 7	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 7. Виконання ситуаційних завдань
Тема 8	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 8. Підготовка до написання есе. Виконання ситуаційних завдань. Підготовка до контрольної роботи.
Тема 9	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за темою 9. Підготовка презентації.

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни «для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Лекції-дискусії (теми 1 - 9), робота в малих групах (теми 2 - 9), презентації (теми 2, 4, 5, 6, 9), візуалізації (теми 1 - 9), різноманітні індивідуальні (теми 1 - 9) роботи.

Під час лекцій та практичних занять використовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративний, проблемного викладання, частково-пошуковий, дослідницький.

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

для дисципліни з формою семестрового контролю залік: максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формі диференційованого заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисципліни з формою семестрового контролю залік – сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль:

компетентнісно-орієнтованих завдань (60 балів); тестові завдання (15 балів); письмові контрольні роботи (25 балів).

Семестровий контроль: залік.

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Рекомендована література

Основна

1. Балджи М. Д. Етика бізнесу: навчальний посібник / М. Д. Балджи. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2021. – 332 с.
2. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. / Н. С. Калюжна. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2022.–228с.
3. Кадикало А.М. Етика бізнесу: нові виклики та теми. Навчальний посібник. / А.М. Кадикало. – К.: Новий світ – 2000, 2025. – 235 с.
4. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст] : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти / С. Р. Плотніченко. – Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. – 200 с.

Додаткова

5. Андрійченко Ж. О. Digital етикет та комунікації: тенденції та вимоги сьогодення / Ж. О. Андрійченко, Т. П. Близнюк, О. В. Майстренко // Економіка та суспільство. – 2021. – № 34. – Режим доступу:<http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27642>
6. Близнюк Т. П. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь / Т. П. Близнюк, О. В. Майстренко, Ж. О. Андрійченко // Науковий погляд: економіка та управління. – 2022. – №1 (77). – С. 44-50. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27653>
7. Близнюк Т. П. Роль корпоративної соціальної відповідальності в забезпеченні сталого розвитку підприємства: сучасні виклики та потенційні можливості / Т. П. Близнюк, К. Р. Немашкало, Д. В. Липовий // Агросвіт. - 2025. - №3. - С. 18-24. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/35601>
8. Майстренко О. В. Етика комунікації працівників у соціальних мережах

та її вплив на імідж компанії / О. В. Майстренко, Ж. О. Андрійченко, Т. П. Близнюк // Економіка та суспільство. – 2022. – Вип. 38. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27628>

9. Самоменеджмент [Електронний ресурс] : навчальний посібник / С. К. Василик, О. В. Майстренко, К. Р. Немашкало та ін. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. – 150 с. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26376>

10. Ястремська О. О. Етика бізнесу та критичне мислення як складові розвитку підприємств / О.О. Ястремська // Конкурентоспроможність та інновації: проблеми науки та практики : матеріали XVIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 24 листопада 2023 р. : тези допов. - Харків : ФОП Лібуркіна Л. М., 2023. - С. 901 – 905 Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30680>

11. Bos J. Research Ethics for Students in the Social Sciences / J. Bos – 2020. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-48415-6>.

12. Frischhut M. The Ethical Spirit of EU Values: Status Quo of the Union of Values and Future Direction of Travel / M. Frischhut. – 2022. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-12714-4>.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

13. Абетка сучасного етикету.
[URL:https://www.pinbank.ua/abetkasuchasnogo-etiketu](https://www.pinbank.ua/abetkasuchasnogo-etiketu)

14. Діловий етикет– основні функції, принципи, правила і норми ділового етикету. Publish Україна офіц. сайт. [URL:https://publish.com.ua/biznes/dilovij-etiket-osnovnifunksiji-printsippravila-i-normi-dilovogo-etiketu.html](https://publish.com.ua/biznes/dilovij-etiket-osnovnifunksiji-printsippravila-i-normi-dilovogo-etiketu.html)

15. Джобс С. Уроки лідерства. [Електронний ресурс]. / Стів Джобс та ін. – Режим доступу: <https://bookmate.com/books/ZttTpL>

16. Електронний каталог Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua.

17. Етикет ділового спілкування.
<https://sites.google.com/site/kulturapovedinki/home/etiket-dilovogospilkuvanna>

18. Електронний каталог Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка. – Режим доступу: <http://korolenko.kharkov.com>.