



Розробники
Контактна інформація
лектора (e-mail)
Сторінка курсу в Elearn

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Діловий протокол і етика спілкування»

Ступінь вищої освіти – Бакалавр
Освітня програма «Інформаційні системи та технології»;
Рік навчання 1, семестр 1
Форма здобуття вищої освіти - денна
Кількість кредитів ЄКТС 5
Мова викладання українська

Розробники: доц. Пузиренко Я.В., канд. пед. наук Чумак Т.М.

puzvrenko@nubip.edu.ua

tchumak27@ukr.net

<https://elearn.nubip.edu.ua/enrol/index.php?id=3377>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

Дисципліна «Діловий протокол і етика спілкування» є однією з базових для формування професійної компетенції студентів, оскільки мова виступає одним із основних інструментів професійної діяльності сучасного фахівця. Сьогодні висококваліфікований фахівець будь-якої галузі повинен володіти високою загальною культурою і культурою спілкування, уміти висловлюватися точно, логічно й виразно, оперувати фаховою термінологією. Вивчення дисципліни «Діловий протокол і етика спілкування» сприяє формуванню мовної, мовленнєвої, лексикографічної, риторичної компетенції майбутніх фахівців, оптимальному використанню мовних засобів як в писемній, так і в усній професійній комунікації. Ознайомлення студентів з основними тенденціями у сучасній діловій комунікації; вивчення основ ділового протоколу та етики спілкування, набуття студентами відповідних знань, умінь та навичок із сучасного ділового протоколу, етики спілкування та етикету, а також спілкування через різні засоби комунікації.

Засвоєні знання та уміння з дисципліни «Діловий протокол і етика спілкування» є основою для ефективного сприйняття відомостей з інших галузей знань, розвитку абстрактного мислення, реалізації творчого потенціалу майбутніх фахівців.

Компетентності ОП:

загальні компетентності (ЗК):

- ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ЗК6. Здатність вчитися й оволодівати сучасними знаннями.
- ЗК7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
- ЗК8. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
- ЗК9. Здатність працювати в команді.
- ЗК10. Здатність бути критичним і самокритичним.
- ЗК12. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.
- ЗК13. Здатність діяти на основі етичних міркувань.
- ЗК14. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції, практичні заняття)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
1 семестр				
Модуль 1. Вступ. Культура професійного спілкування				
Тема 1. Етика спілкування як важлива складова соціально-професійного становлення сучасного фахівця	2/2	Знати сутність понять «спілкування», «професійне (ділове) спілкування»; особливості української мови як державної, її комунікативно-соціальні функції, нормативні документи про державний статус української мови; уміти охарактеризувати мову професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 18 балів
Тема 2. Основи культури професійного спілкування	2/2	Знати комунікативні ознаки культури професійного спілкування, норми сучасної української мови; роль словників у професійному мовленні, типи словників; поняття мовного і мовленнєвого етикету; етикету ділового спілкування; застосовувати норми сучасної української літературної мови, етикетні формули під час професійного спілкування	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 18 балів
Тема 3. Засоби наукового стилю мови у професійному спілкуванні. Науковий текст як форма реалізації мовленнєво-професійної діяльності	2/2	Знати поняття стилю та стилістичної норми; місце наукового стилю у фаховому мовленні; підстилі і жанрові різновиди наукового стилю, структуру наукового тексту; уміти використовувати лексико-граматичні засоби наукового стилю; здійснювати компресію наукового тексту; редагувати наукові тексти	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 17 балів
Тема 4. Культура міжперсонально	2/2	Знати правила ораторської мови, закони побудови та якості промови; виголошувати професійні	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ,	Максимум - 17 балів

го спілкування. Публічний виступ		виступи із дотриманням відповідних норм літературної мови і необхідних вимог до виступу	самостійної роботи (зокрема в elearn)	
За модуль 1. 60-100 балів (включаючи модульну контрольну роботу 18-30 балів)				
Модуль 2. Офіційно-діловий стиль. Ділова комунікація: усна і писемна форми				
Тема 1. Ділові папери як засіб професійної комунікації. Функціонування мовних одиниць у діловому спілкуванні: лексичний рівень	2 (лекція)	Знати основні вимоги до творення письмових текстів офіційно-ділового стилю; класифікації документів; оформлювання реквізитів; лексичні особливості офіційно-ділового стилю; використовувати правила щодо оформлювання ділових паперів; використовувати лексичні засоби в текстах офіційно-ділового стилю; редагувати лексичні помилки в текстах документів	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум – 10 балів
Тема 2. Документація щодо особового складу	2 (практичне заняття)	Знати загальні правила та вимоги до укладання документів щодо особового складу; укладати резюме, заяву, автобіографію, характеристику; усувати типові помилки в оформлюванні ділових документів та редагувати їх	Виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn), укладання зразків документів	Максимум – 10 балів
Тема 3. Граматична нормативність ділового спілкування	2 (лекція)	Знати граматичні особливості офіційно-ділового стилю; використовувати граматичні засоби в текстах офіційно-ділового стилю; редагувати граматичні помилки в документах	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум – 10 балів
Тема 4. Довідково-інформаційні документи	2 (практичне заняття)	Знати загальні правила та вимоги до укладання довідково-інформаційних документів; укладати зразки запрошення, службової записки, пропозиції; усувати типові помилки в оформлюванні ділових документів та редагувати їх	Виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn), укладання зразків документів	Максимум – 10 балів
Тема 5. Службове листування як форма ділового спілкування	2/2	Знати загальні правила та вимоги до укладання службового листа, мовний етикет ділового листа; укладати службові листи з урахуванням композиційно-мовних особливостей.	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn), укладання зразків службових листів	Максимум – 20 балів
Тема 6. Культура	2 (лекція)	Знати форми усного ділового спілкування; етикет телефонної розмови;	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і	Максимум – 10 балів

усного фахового мовлення	композиційні особливості, етапи підготовки та проведення ділової бесіди; уміти вести ділову бесіду, ставити запитання, давати відповіді на запитання; використовувати дискусію як засіб подолання суперечок у діловій бесіді	письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

За модуль 2. 60-100 балів (включаючи модульну контрольну роботу 18-30 балів)

Модуль 3. Основні засади ділового протоколу та етики спілкування

Тема 1. Теоретичні питання етикету та етики спілкування	2/2	Знати основні поняття та визначення ділового протоколу та етики спілкування. Розуміти місце і роль етикету у різних сферах суспільства, співвідношення понять «культура спілкування» та «етикет». Дотримуватися морально-етичних принципів процесі спілкування	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn), написання есе за темою лекції	Максимум - 35 балів
Тема 2. Етика та етикет ділового спілкування.	2/2	Знати основні засади сучасного ділового протоколу та етикету, гендерні аспекти ділової комунікації (поняття - гендер, гендерні стереотипи, «скляна стеля», сексизм) та етикет, міжкультурні особливості ділового спілкування. Розуміти явище політичної коректності та його важливості у діловому спілкуванні. Адаптувати етикетні норми і правила до конкретної ситуації та умов спілкування; виробляти стратегію професійної діяльності з урахуванням вимог сучасної етики бізнесу	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 35 балів

За модуль 3. 60-100 балів (включаючи модульну контрольну роботу 18-30 балів)

Модуль 4. Специфіка практичної реалізації етикету у діловому спілкуванні

Тема 1. Етикет та культура спілкування за допомогою технічних засобів.	2/2	Знати особливості етикету та культури спілкування за допомогою технічних засобів. Враховувати специфіку ділового листування і комунікації через Інтернет та етикету міжособистісного та групового спілкування онлайн через програми відео та аудіозв'язку.	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 35 балів
Тема 2. Психологічні аспекти спілкування у діловій сфері комунікації.	2/2	Знати психологічні аспекти спілкування у діловій сфері комунікації. Знати закони та стилі спілкування, невербальні засоби спілкування та їх	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 35 балів

		міжкультурні особливості. Вміти застосовувати стратегії розв'язання конфліктів. Дотримуватися етикету усного спілкування.		
За модуль 4. 60-100 балів (включаючи модульну контрольну роботу 18-30 балів)				
Модуль 5. Іміджеві аспекти ділового спілкування				
Тема 3. Імідж у діловому спілкуванні.	2/2	Знати поняття імідж, іміджологія, корпоративний стиль, складові іміджу. Аналізувати сучасні тенденції в іміджології. Імідж установи, підприємства організації. Вміти створити власний імідж ділової людини, добирати одяг та аксесуари залежно від обставин ділового спілкування.	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn), написання есе за темою лекції	Максимум - 24 бали
Тема 4. Організація презентацій та ділових прийомів.	2/2	Знати види ділових зустрічей та презентацій, етикет гостинності, класифікацію ділових прийомів, принципи організації зустрічей ділових партнерів, конференцій та нарад. Вміти організувати формальні й неформальні ділові прийоми з урахуванням сучасних тенденцій у культурі харчування та етикету гостинності.	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 23 бали
Тема 5. Етикетна атрибутика.	2/2	Знати принципи створення корпоративного стилю. Розуміти роль корпоративної атрибутики, іміджевих аксесуарів, подарунків та сувенірів у діловій сфері. Враховувати особливості сприйняття подарунків у різних етнокультурах. Вміти обирати доречні подарунки, зокрема квіти, складати привітання та вітальні адреси. Вміти використовувати флористичний дизайн та фітодизайн як елемент корпоративної культури.	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn), написання есе за темою лекції	Максимум - 23 бали
За модуль 2. 60-100 балів (включаючи модульну контрольну роботу 18-30 балів)				
Всього за 1 семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедалайнів та перекладання	Роботи, виконані із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перекладання модулів відбувається із дозволу лектора, якщо на це є поважні причини (наприклад, лікарняний лист)
Політика щодо академічної доброчесності	Списувати під час контрольних робіт та екзаменів заборонено (як і використовувати мобільні девайси). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. В есе неприпустимий плагіат, цитати повинні бути коректно оформленими.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. Через об'єктивні причини (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватися індивідуально (в онлайн-форматі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Антонюк Т.М. Українська мова (за професійним спрямуванням) : навч. посіб. / Т.М. Антонюк, Л.М. Борис та ін. Київ : А.С.К., 2015. 400 с.

Гриценко Т.Б. Українська мова за професійним спрямуванням: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 623 с.

Етика ділового спілкування [Текст] : Навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. — 5-те вид., стер. — К. : Вікар, 2006. — 223 с.

Іміджологія : навч. посіб. для всіх спец. : [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.] / [А. О. Голошубова] ; М-во освіти і науки України, Нац. мор. ун-т, Каф. "Філософія". — О. : ОНМУ, 2010. — 80 с.

Сидоренко, В. К. Основи етикету : навч. посіб. / В. К. Сидоренко, І. О. Агалець. — К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. — 160 с.

Українська мова за професійним спрямуванням: навчальний посібник / І. А. Кучеренко. Умань, 2016. 250 с.

Українська мова за професійним спрямуванням. Практикум: навчальний посібник / І.А. Кучеренко. Умань : ВПЦ «Візаві», 2018. 177 с.

Інформаційні ресурси

- litopys.org.ua
- www.mova.info
- www.pereklad.kiev.ua
- www.novamova.com.ua