

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету інформаційних технологій



Глазунова О.Г.
2023 р.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри культурології
Протокол № 10 від “ 8 ” червня 2023 р.

Завідувач кафедри
Майданюк І.З.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри журналістики
та мовної комунікації,
протокол № 11 від 9 травня 2023 р.

Завідувач кафедри
Навальна М.І.

“РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП «Цифрова економіка»

Жерліцин Д.М.
“ 15 ” 06 2023 р.

“РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП «Економічна кібернетика»

Клименко Н.А.
“ 15 ” 06 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ І ЕТИКА СПІЛКУВАННЯ»

спеціальність 051 «Економіка»

освітня програма – «Цифрова економіка»

освітня програма – «Економічна кібернетика»

Факультет інформаційних технологій

Розробники: д.ф.н. Майданюк І.З., к.філол.н., доц. Пузиренко Я.В., к.філос.н.,
доц. Сидоренко І.Г., д.філол.н. Степаненко М.І., к.філол.н. Степаненко Н.С., д-р
філософії, викл. Чайка В.В., канд. пед. наук Чумак Т.М.

Київ – 2023 р.

1.Опис навчальної дисципліни «Діловий протокол та етика спілкування»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	бакалавр	
Спеціальність	051 «Економіка»	
Освітня програма	Цифрова економіка, Економічна кібернетика	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	За вибором університету	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	5	
Курсовий проект (робота) (за наявності)		
Форма контролю	іспит	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	1-й	
Семестр	1-й	
Лекційні заняття	30 год.	год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	год.
Лабораторні заняття	год.	год.
Самостійна робота	90 год.	год.
Індивідуальні завдання	год.	год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «діловий протокол та етика спілкування» є формування у студентів системи знань, умінь та навичок про засади ділового спілкування, покращення гуманітарної підготовки студентів, 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.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «діловий протокол та етика спілкування» є: сформувати у студентів науковий світогляд та високих моральні якості; підвищити загальнокультурний рівень студентів; ознайомити студентів з основними засадами ділового протоколу, етики спілкування та етикету; сформувати чітке і правильне розуміння ролі державної мови у професійній діяльності; забезпечити досконале володіння нормами сучасної української літературної мови та дотримання вимог культури усного й писемного мовлення; сформувати навички оперування фаховою термінологією, редагування, коригування наукових текстів; розширення загальної і спеціальної підготовки через оволодіння ними певним об'ємом знань згідно з програмою.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- сутність понять «спілкування», «професійне (ділове) спілкування»;
- особливості української мови як державної, її комунікативно-соціальні функції;
- норми сучасної української літературної мови та культуру усного фахового мовлення;
- основні принципи професійного спілкування українською мовою;
- специфіку функціональних стилів сучасної української літературної мови;
- основи творення та основні аспекти редагування наукових текстів;
- принципи і засоби ділового мовлення, основи ведення ділової документації українською мовою;
- основні засади сучасного ділового протоколу;
- особливості етикету та культури спілкування за допомогою технічних засобів;
- психологічні аспекти спілкування у діловій сфері комунікації
- основи іміджології;
- види ділових зустрічей та презентацій; етикет гостинності.

вміти:

- вільно володіти понятійно-категоріальним апаратом та методологією етики ділового спілкування;
- практично оволодіти нормами сучасної української літературної мови;

- користуватися фаховою термінологією;
- правильно використовувати різні мовні засоби відповідно до комунікативних намірів; влучно висловлювати думки для успішного розв'язання проблем і завдань у професійній діяльності;
 - сприймати, відтворювати, редагувати тексти офіційно-ділового й наукового стилів;
 - укладати різні типи документів, правильно добираючи мовні засоби, що репрезентують їх специфіку;
 - послуговуватися лексикографічними джерелами (словниками) та іншою допоміжною довідковою літературою, потрібною для самостійного вдосконалення мовної культури;
 - ефективно застосовувати різні форми ділового спілкування;
 - застосовувати теоретичні знання, здобуті в процесі вивчення навчальної дисципліни, до аналізу та розв'язання проблемних ситуацій ділового спілкування; формувати власну позицію щодо сучасних тенденцій у діловому спілкуванні, адаптувати етикетні норми і правила до конкретної ситуації та умов спілкування; виробляти стратегію професійної діяльності з урахуванням вимог сучасної етики бізнесу; розрізняти значимі та псевдокультурні цінності ділового спілкування;
 - організовувати ділові зустрічі;
 - вести ділове листування.

Набуття компетентностей:

загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2. Здатність зберігати 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.

ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК5. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

- ЗК9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.
- ЗК10. Здатність бути критичним і самокритичним.
- ЗК11. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.
- ЗК13. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

- програмні результати навчання

1. Асоціювати себе як члена громадянського суспільства, наукової спільноти, визнавати верховенство права, зокрема у професійній діяльності, розуміти і вміти користуватися власними правами і свободами, виявляти повагу до прав і свобод інших осіб, зокрема, членів колективу.
2. Відтворювати моральні, культурні, наукові цінності, примножувати досягнення суспільства в соціально-економічній сфері, пропагувати ведення здорового способу життя.

3.Програма та структура навчальної дисципліни

структура навчальної дисципліни для:

– повного терміну денної форми навчання;

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							Заочна форма					
	ти жні	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Змістовий модуль 1. Вступ. Культура професійного спілкування													
Тема 1. Етика спілкування як важлива складова соціально-професійного становлення сучасного фахівця	1	10	2	2			6						
Тема 2. Основи культури професійного спілкування	2	10	2	2			6						
Тема 3. Засоби наукового стилю мови у професійному спілкуванні. Науковий текст як форма реалізації мовленнєво-професійної діяльності	3	10	2	2			6						
Тема 4. Культура міжперсонального спілкування. Публічний виступ	4	10	2	2			6						
Разом за змістовим модулем 1	40		8	8			24						
Змістовий 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	5	9	2	2			5						
Тема 2.	6	9	2	2			5						

Документація щодо особового складу Довідково-інформаційні документи													
Тема 3. Граматична нормативність ділового спілкування. Культура усного фахового мовлення	7	9	2	2			5						
Тема 4. Службове листування як Форма ділового спілкування	8	10	2	2			6						
Разом за змістовим модулем 2	37		8	8			21						
Змістовий модуль 3. Основні засади ділового протоколу та етики спілкування													
Тема 1. Теоретичні питання етикету та етики спілкування	9	10	2	2			6						
Тема 2. Етика та етикет ділового спілкування.	10	9	2	2			5						
Разом за змістовим модулем 3	19		4	4			11						
Змістовий модуль 4. Специфіка практичної реалізації етикету у діловому спілкуванні													
Тема 1. Етикет та культура спілкування за допомогою технічних засобів.	11	11	2	2			7						
Тема 2. Психологічні аспекти спілкування у діловій сфері комунікації.	12	11	2	2			7						
Разом за змістовим модулем 4	22		4	4			14						
Змістовий модуль 5. Іміджеві аспекти ділового спілкування													
Тема 3. Імідж у діловому спілкуванні.	13	10	2	2			6						
Тема 4. Організація презентацій та ділових прийомів.	14	11	2	2			7						

Тема 5. Етикетна атрибутика.	15	11	2	2			7						
Разом за змістовим модулем 5	32		6	6			20						
Усього годин	150		30	30			90						

4.Теми семінарських занять

5.Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Етика спілкування як важлива складова соціально-професійного становлення сучасного фахівця	2
2.	Основи культури професійного спілкування	2
3.	Засоби наукового стилю мови у професійному спілкуванні.	2
4.	Науковий текст як форма реалізації мовленнєво-професійної діяльності	2
8	Культура міжперсонального спілкування. Публічний виступ	2
6.	Документація щодо особового складу	2
7.	Довідково-інформаційні документи	2
8	Службове листування як форма ділового спілкування	2
9	Теоретичні питання етикету та етики спілкування	2
10	Етика та етикет ділового спілкування.	2
11	Етикет та культура спілкування за допомогою технічних засобів.	2
12	Психологічні аспекти спілкування у діловій сфері комунікації.	2
13	Імідж у діловому спілкуванні.	2
14	Організація презентацій та ділових прийомів.	2
15	Етикетна атрибутика.	2

6. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		
...		

7. Зразки контрольних питань, тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами

1. Мета, завдання дисципліни, її місце в системі університетської освіти.
2. Лінгвістичне осмислення поняття спілкування.
3. Професійне спілкування як важлива людська потреба і самостійний вид діяльності.
4. Функції професійного спілкування.
5. Державна мова як складова професійної освіти фахівців у галузі інформаційних технологій.
6. Культура мови, культура мовлення, культура спілкування: співвідношення понять.
7. Комунікативні ознаки культури професійного мовлення.
8. Мовна норма, типи мовних норм.
9. Словники у професійному мовленні. Типи словників.
10. Мовний, мовленнєвий етикет.
11. Етикет ділового спілкування.
12. Поняття про стиль мови та стилістичну норму.
13. Загальна характеристика системи функціональних стилів української літературної мови: критерії виділення, стильова диференціація, поняття системності, стилеутворювальні фактори, стилеві риси функціональних стилів.
14. Науковий стиль у фаховому мовленні.
15. Підстили і жанрові різновиди наукового стилю.
16. Мовні засоби наукового стилю на лексичному, граматичному рівнях.
17. Структура наукового тексту.
18. Компресія наукового тексту: тезування, конспектування, анотування, реферування.
19. Основи красномовства. Ораторське мистецтво.
20. Переконливість мови, мовні засоби впливу на аудиторію, образ оратора, темп і манера мовлення.
21. Публічний виступ та його особливості.
22. Естетика мовлення. Правила побудови ораторської мови, логічні закони, етичні якості промови.
23. Орфоепічні норми в усному спілкуванні.
24. Поняття про документ.
25. Поняття про уніфікацію й стандартизацію документів.
26. Класифікація ділових паперів.

27. Реквізити документа. Вимоги до змісту та розташування реквізитів документа згідно з ДСТУ 4163-2003.
28. Бланк документа. Формуляр документа.
29. Професіоналізми і терміни, номенклатура, їх роль у професійній мові. Використання власне українських та іншомовних слів у професійній діяльності.
30. Точність слововживання і пароніми.
31. Іменник у професійній комунікації: особливості вживання граматичної категорії роду, зокрема незмінюваних іменників та аббревіатур, а також іменників на позначення назв осіб за професією, посадою, званням.
32. Реквізити листа та їх оформлювання. Різні типи листів. Вимоги до тексту листа.
33. Особливості електронного листування.
34. Форми усного ділового спілкування. Етикет телефонної розмови.
35. Ділова бесіда. Функції та види бесід.
36. Співбесіда з роботодавцем. Найбільш підступні запитання.
37. Види публічних виступів. Мистецтво аргументації під час публічних виступів.
38. Що таке етикет?
39. Як співвідносяться поняття «етика» та «етикет»? Чим відрізняються і чим схожі ці поняття?
40. Схарактеризуйте роль етикету у різних сферах суспільного життя.
41. Що Ви знаєте про культуру спілкування та її функції?
42. Які виділяють функції спілкування?
43. Яке місце посідає культура спілкування у процесі комунікації?
44. У чому виявляється співвідношення понять «культура спілкування» та «етикет»?
45. Які Ви можете навести приклади особливостей культури спілкування різних народів?
46. Як пов'язуються правила етикету із формами моральних стосунків?
47. Наведіть приклади історико-культурних особливостей етикету.
48. Дайте характеристику законам спілкування? Знання яких законів спілкування особливо важливо враховувати у діловому спілкуванні?
49. Розкрийте роль етикету в сучасній діловій практиці.
50. Яких правил слід дотримуватися спілкуючись телефоном?

Взірець екзаменаційного білета

Екзаменаційні запитання

1. Комунікативні ознаки культури професійного мовлення.
2. Що таке імідж? Особистий імідж як складова частина корпоративної культури.

Тестові завдання

1.З'ясуйте, зміст якого поняття розкриває запропоноване визначення:
Аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію.

2.Вкажіть, у якому рядку правильно записано числівник:

Із сорока шестидесяти інженерами.

До ста семидесяти співробітників.

Двомстам сорока студентам.

На шестисот сімдесяти гектарах.

Вісімдесяти шістьма підприємствами

3. Продовжіть речення: *Стисло сформульовані основні положення книги, статті – це... .*

4. Визначте відповідність між видами мовних норм і прикладами їх порушення:

1	Орфографічна норма	А	Прошу надати мені академвідпустку
2	Стилістична норма	Б	Відношення до подій у країні
3	Лексична норма	В	Найбільш важливіше питання
4	Граматична норма	Г	Національний Банк України

5. З'ясуйте, зміст якого поняття розкриває запропоноване визначення:
Документ, в якому фіксуються хід і результати роботи нарад, засідань.

6. Чи є твердження „норми ділового та світського етикету тотожні” правильним?

7. До оптичних засобів невербальної комунікації відноситься:

а) екстралінгвістика;

б) проксеміка;

в) просодика.

8. Мовний етикет це (запишіть визначення)

9. Установіть відповідності:

А. Спілкування на «Ти»	1. При підкреслено ввічливому, стриманому ставленні до адресатів.
Б. Спілкування на «Ви»	2. В офіційній обстановці спілкування
.	3. У звертанні до добре знайомих адресатів
	4. У неофіційній обстановці спілкування.
	5. У звертанні до мало знайомих адресатів

10. Які твердження є правильними:

а) з ліфта виходять першими ті, хто ближче до дверей.

- б) якщо в ліфті були дві-три особи, то вийти першими повинні в бізнесі – старші по рангу,
 в) якщо в ліфті були дві-три особи, то вийти першими повинні в світській компанії – старші за віком чи жінки.
 г) усі твердження хибні

8. Методи навчання: практичні заняття (у формі діалогу, тренінгів, ділової гри, конференцій тощо), консультації (колективні, індивідуальні, групові).

9.Форми контролю: різні форми поточного та підсумкового контролю (тестування, виконання практичних завдань, розв’язування культурологічних задач, написання рефератів, усні та письмові опитування, екзамен).

10. Розподіл балів, які отримують студенти. Оцінювання студента відбувається згідно з положенням «Про екзамени та заліки у НУБіП України» від 26.04.2023 р. протокол № 10 з табл. 1.

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

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

11.Методичне забезпечення

Робоча програма навчальної дисципліни.

Навчальні підручники і посібники.

Опорні конспекти лекцій, методичні рекомендації, ілюстративно-текстовий матеріал, навчальні посібники, довідкова література, дидактичний матеріал.

12. Рекомендована література

Основна:

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.

Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця:Нова книга, 2002. – 223 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.

Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування.-К: "Екс-Об ",2000. — 197 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.

Кучеренко І.А. Українська мова (за професійним спрямуванням): навч. посібник для студ. вузів IV рівня акредитації [Електронний ресурс]. Умань, 2018.

Литвин Л.П., Семеренко Г.В. Українська мова за професійним спрямуванням: теорія і практика : навч. посібн. / Л.П. Литвин, Г. В. Семеренко. Тернопіль : Навчальна книга «Богдан», 2015. 424 с.

Мельничук Т.Ф., Пузиренко Я.В., Мисюра Т.М. Міжнародний протокол та етикет: Методичний посібник для студентів педагогічного факультету (спеціальність «Переклад»). Видавничий центр НУБІП України, 2011. — 43 с.

Міжнародний діловий протокол. Навчальний посібник. Т. I / Авт.-уклад. Г. П. Лайко ; сост. Г. П. Лайко. - К. : Нічлава, 2008. - 348 с.

Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: Навчальний посібник. Вид.2-ге, доп. та перероблене. - К.: АртЕк, 2002 – 208 с.

Українська мова за професійним спрямування: 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.

Додаткова:

Богдан С.К.Мовний етикет українців: традиції і сучасність. – К.: Рідна мова,1998. – 475 с.

Калашник, Галина Михайлівна. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посіб. / Г.М.Калашник. — К. : Знання, 2007. — 143 с.

Корніяка О. Мистецтво гречності. Чи вміємо ми себе поводити? – К.: Либідь, 1995.- 95 с.

Невелєв, Олександр Михайлович. Етика та етикет у зовнішньоекономічній діяльності : [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.] / О. М. Невелєв, В. В. Іваненко ; М-во освіти і науки України, Акад. муніцип. упр. — К. : Центр учб. літ., 2009. — 166 с. : іл.

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

Статінова Н. Етика бізнесу: Навчальний посібник. - К., 2001.

Стоян Т. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навчальний посібник- К.: Центр навчальної літератури, 2004.

Томан І. Мистецтво говорити. – К., 1989. -293 с.

Баби́ч Н. Д. Практична стилістика і культура української мови. Львів: Світ, 2003. 434с.

Глу́щик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник. Київ: Арій, 2009.

Гринчишин Д. та ін. Словник-довідник з культури української мови. Львів, 1996.

Культура української мови: Довідник ./За ред. В.М. Русанівського. Київ: Либідь, 1990. 394 с.

Культура фахового мовлення: навч. пос. Для студ. ВНЗ / Н.Д.Баби́ч, К.Ф.Герман та ін. Чернівці: Кн. ХХІ, 2006. 572с.

Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спрямування: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2008.

Мацько Л., Кравець Л. Культура української фахової мови: навч. посібник. Київ, 2007. 360 с.

Українська мова за професійним спрямування: навч. пос. / З.О.Сергійчук, М.М.Цілина. Відкритий міжнар. ун-т розв. людини «Україна». Київ, 2006. 206с.

Українська мова за професійним спрямуванням. Практикум: навч. посібник / За ред. Т.В.Симоненко. Київ: «Академія», 2009. 270с.

Українська мова професійного спрямування: навч. посіб. для студ. ВНЗ / С.І.Дорошенко, А.С.Захарчук та ін. Суми: Довкілля, 2007. 281с.

11.Українська мова: шляхи розвитку професійної комунікативної компетентності / І.А. Кучеренко, Л.І. Мамчур. Умань, 2012. 170с.

Інформаційні ресурси

1. [.http://en.wikipedia.org/wiki/Etiquette](http://en.wikipedia.org/wiki/Etiquette)
2. <http://www.kwintessential.co.uk/resources/country-profiles.html>
3. <http://www.debretts.com/>
4. <http://etuket.com/>
5. litopys.org.ua
6. [www. mova.info](http://www.mova.info)
7. www.pereklad.kiev.ua
8. www.novamova.com.ua