



## СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Діловий протокол та етика спілкування»

Ступінь вищої освіти - Бакалавр  
Спеціальність 123 «Комп'ютерна інженерія»  
Освітня програма «Комп'ютерна інженерія»  
Рік навчання 1, семестр 1  
Форма навчання денна  
Кількість кредитів ЄКТС 5  
Мова викладання українська

Лектор курсу

Пузиренко Ярина Василівна, канд.філол.н., доц.  
Степаненко Ніна Степанівна, канд.філол.н., доц.  
[puzyrenko@nubip.edu.ua](mailto:puzyrenko@nubip.edu.ua)

Контактна інформація  
лектора (e-mail)  
Сторінка курсу в  
eLearn

### 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):

1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу і синтезу.
2. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
6. Навички міжособистісної взаємодії.
7. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
8. Здатність працювати в команді.
9. 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.
10. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і 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.

## СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції, практичні заняття)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
<b>І семестр</b>				
<b>Модуль 1. Вступ. Культура професійного спілкування</b>				
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 міжперсонального спілкування.	2/2	Знати правила ораторської мови, закони побудови та якості промови; виголошувати професійні виступи із дотриманням відповідних норм	Огляд теоретичного матеріалу з теми, виконання усних і письмових вправ, самостійної роботи (зокрема в elearn)	Максимум - 17 балів

Публічний виступ		літературної мови і необхідних вимог до виступу		
<b>За модуль 1. 60-100 балів (включаючи модульну контрольну роботу 18-30 балів)</b>				
<b>Модуль 2. Офіційно-діловий стиль. Ділова комунікація: усна і писемна форми</b>				
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)				
<b>Модуль 5. Іміджеві аспекти ділового спілкування</b>				
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 фіто-дизайн 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)				
<b>Всього за 1 семестр</b>				<b>70</b>
<b>Екзамен</b>				<b>30</b>
<b>Всього за курс</b>				<b>100</b>

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<b>Політика щодо деделайнів та перекладання</b>	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)
<b>Політика щодо академічної доброчесності</b>	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.
<b>Політика щодо відвідування</b>	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 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.

## Інформаційні ресурси

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