



# СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

ID 6276

Шифр, назва спеціальності та освітній рівень	029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа (бакалавр)	Назва освітньої програми	Інформаційна справа та соціальні комунікації (2024)
Тип програми	Освітньо-професійна	Мова викладання	Українська
Факультет	Факультет економіки та менеджменту (ФЕМ)	Кафедра	Каф. інформаційної діяльності та соціальних наук (IC)

### Викладач/викладачі

**Криськов Андрій Анатолійович**, д-р іст. наук, доцент, Завідувач кафедри, [профіль на порталі "Науковці ТНТУ"](#)

## Загальна інформація про дисципліну

Мета курсу	
Формат курсу	Змішаний - курс, що передбачає проведення лекцій, практичних робіт, консультацій для кращого розуміння викладеного матеріалу і має супровід в електронному навчальному курсі в системі A-Tutor, має структуру, контент, завдання і систему оцінювання.
Компетентності ОП	<p><b>Інтегральна:</b> Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної, архівної справи та соціальних комунікацій або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки та характеризується невизначеністю умов та вимог.</p> <p><b>Загальні:</b> ЗК 3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності. ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 6. Навички використання інформаційних і комунікативних технологій. ЗК 9. Здатність працювати в команді. ЗК 10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/ видів економічної діяльності).</p> <p><b>Фахові:</b> ФК 6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації. ФК 14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.</p>
Програмні результати навчання з ОП	<p>РН 14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов.</p> <p>РН 17. Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді.</p> <p>РН 18. Навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.</p>
Обсяг курсу	<p><b>Очна (денна) форма здобуття освіти:</b> Кількість кредитів ECTS — 4,5; лекції — 36 год.; практичні заняття — 36 год.; самостійна робота — 63 год.;</p> <p><b>Заочна форма здобуття освіти:</b></p>

	Кількість кредитів ECTS — 4,5; лекції — 6 год.; практичні заняття — 8 год.; самостійна робота — 121 год.;
Ознаки курсу	Рік навчання — 1; семестр — 2; Обов'язкова (для здобувачів інших ОП може бути вибірковою) дисципліна; кількість модулів — 2;
Форма контролю	Поточний контроль: Підсумковий контроль: залік
Компетентності та дисципліни, що є передумовою для вивчення	Шкільні курси мов, історії, правознавства, суспільствознавства
Матеріально-технічне та/або інформаційне забезпечення	Технічні засоби для демонстрування результатів навчання (ноутбук, проектор). Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

## СТРУКТУРА КУРСУ

Лекційний курс	Годин	
	ОФЗО	ЗФЗО
Лекція 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ДИСЦИПЛІНИ «ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ» Багатоаспектність поняття «спілкування». Поняття ділового спілкування та його особливості. Поняття про діловий протокол та етикет.	2	0,5
Лекція 2. СТРУКТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ Складові ділового спілкування. Стилї та моделі ділового спілкування. Способи ділового спілкування.	4	0,5
Лекція 3. ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки.	4	1
Лекція 4. НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ: СУТЬ, ВИДИ ТА ОСОБЛИВОСТІ. Поняття, роль та складові невербальної комунікації. Види невербальної комунікації. Зовнішній вигляд. Проксеміка. Міміка. Кінесика. Такесика. Окулесика. Паралінгвістика. Хронеміка	6	1
Лекція 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОГО ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ. Стиль, оформлення, структура та алгоритм написання ділового листа. Правила електронного ділового листування.	6	1
Лекція 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ФОРМ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ Індивідуальна ділова бесіда. Ділова телефонна комунікація. Ділова комунікація керівника.	6	1
Лекція 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ КОЛЕКТИВНИХ ФОРМ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ Технології організації та проведення внутрішньо-організаційних комунікацій, засідань, нарад. Організація конференцій. Техніка проведення ділових переговорів. Організація та проведення презентацій. Документаційний супровід проведення колективних ділових заходів.	8	1
	РАЗОМ:	36 6
<b>Практичні заняття (теми)</b>		
		Годин ОФЗО ЗФЗО

Теми занять, короткий  
зміст

Практичне заняття 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ДИСЦИПЛІНИ «ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»	2	0,5
Практичне заняття 2-3. СТРУКТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ	4	0,5
Практичне заняття 4-5. ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ	4	1
Практичне заняття 6-8. НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ: СУТЬ, ВИДИ ТА ОСОБЛИВОСТІ.	6	2
Практичне заняття 9-11. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОГО ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ.	6	1
Практичне заняття 12-14. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ФОРМ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ	6	1
Практичне заняття 15-18. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ КОЛЕКТИВНИХ ФОРМ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ	8	2
	РАЗОМ:	36 8

## ІНШІ ВИДИ РОБІТ

Самостійна робота має на меті поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань з дисципліни. Самостійна робота студентів – засіб оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від аудиторних навчальних занять. Таким чином формується пізнавальна активність студентів, ефективніше засвоюються основні уміння та навички роботи з навчальними матеріалами, поглиблюються та розширюються вже набуті знання, підвищується рівень організованості студентів тощо.

Головною метою самостійної роботи є закріплення, розширення та поглиблення набутих у процесі аудиторної роботи знань, вмінь і навичок, а також самостійне вивчення та засвоєння нового матеріалу, розвиток творчих здібностей, формування навичок самостійного опрацювання наукових джерел.

У процесі самостійної роботи студенти мають оволодіти такими вміннями та навичками:

самостійно працювати з навчальною, навчально-методичною, науковою, довідковою літературою:

систематизувати, виділяти головну думку в тексті;

укладати план;

укладати конспект;

вміти укладати матеріал в таблиці та схеми;

вміти підготувати наукові повідомлення, доповіді, реферати.

Для кращого розуміння і засвоєння лекційного матеріалу, до кожної наступної теми слід ретельно готуватись: систематично опрацьовувати матеріал попередньої лекції, рекомендовану літературу, повторювати пройдений матеріал. Якщо з певних причин студент пропустив лекцію, її необхідно законспектувати і опрацювати самостійно, незрозумілі питання з'ясувати на консультації. Викладач контролює самостійну роботу студентів: перевіряє конспекти, пояснює виконання завдань творчого характеру, надає консультації для активізації навчальної діяльності студентів.

Зміст самостійної роботи студентів із конкретної дисципліни визначається робочою навчальною програмою вивчення дисципліни, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача. На самостійну роботу виносяться окремі теми, які не розглядаються на лекціях та виконання індивідуальних завдань (написання доповіді за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за тематикою курсу;

Самостійна робота студентів забезпечується навчальною, науковою та методичною літературою, передбаченою для вивчення конкретної навчальної дисципліни.

Теми, короткий зміст

Самостійна робота проводиться відповідно до укладеного графіка, що гарантує можливість індивідуального доступу студента до потрібних дидактичних засобів. Графік доводиться до відома студентів на початку поточного семестру.

### Інформаційні джерела для вивчення курсу

- Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2002. 223 с.
- Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. К. : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
- Загнітко А. П. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк : ТОВ ВКФ “БАО”, 2004. 480 с.
- Здоровенко В.В. Культура ділового спілкування : навч. посібник. Дрогобич : НВЦ “Каменярь”, 2002. 147 с.
- Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник. К. : “Екс Об”, 2000. 200 с.
- Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. К. : Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
- Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник . К. : Знання, 2007. 143 с.
- Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків : Промінь, 2001. 560 с.
- Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник. К. : Кондор, 2008. 356 с.
- Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. К. : УНВЦ “Рідна мова”, 2003. 479 с.
- Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник. К. : Знання, 2006. 391 с.

## Політики курсу

Політика контролю	Використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання: поточне опитування; тестування; виконання індивідуальних завдань та презентацій; оцінювання результатів виконаних самостійних робіт; бесіди та обговорення проблемних питань; дискусії; індивідуальні консультації; екзамен. Можливий ректорський контроль.
Політика щодо консультування	Консультації при вивченні дисципліни проводяться згідно затвердженого на кафедрі . Консультування передбачено як очно ,так і з використанням ресурсів електронного навчального курсу у середовищі електронного навчання університету.
Політика щодо перескладання	Студент має право на повторне складання модульного контролю з метою підвищення рейтингу протягом тижня після складання модульного контролю за графіком. Перескладання екзамену відбувається в терміни, визначені графіком освітнього процесу. Здобувач ВО має право на зарахування результатів навчання здобутих у неформальній чи інформальній освіті.
Політика щодо академічної доброчесності	При складанні усіх видів контролю у середовищі електронного навчання завжди активується система розпізнавання особи, що складає контроль. Усі практичні роботи у ЕНК перевіряються вбудованою системою Антиплагіат. При складанні усіх форм контролю забороняється списування, у тому числі з використанням сучасних інформаційних технологій.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим компонентом освітнього процесу. За наявності поважних причин (наприклад, хвороба, особливі потреби, відрядження, сімейні обставини, участь у програмах академічної мобільності тощо) навчання може здійснюватися за індивідуальним графіком, погодженим з деканом факультету.

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

## Розподіл балів, які отримують студенти за курс

Модуль 1			Модуль 2			Підсумковий контроль	Разом з дисципліни
Аудиторна та самостійна робота			Аудиторна та самостійна робота			Одна третя від суми балів, набраних здобувачем впродовж семестру	100
Теоретичний курс (тестування)	Практична робота		Теоретичний курс (тестування)	Практична робота			
20	20		20	15			
№ лекції	Види робіт	К-ть балів	№ лекції	Види робіт	К-ть балів		
Тема 1	Практичне заняття №1	5	Тема 4	Практичне заняття №9-11	5		
Тема 2	Практичне заняття №2-3	5	Тема 5	Практичне заняття №12-14	5		
Тема 3	Практичне заняття №4-5	5	Тема 6	Практичне заняття №14-18	5		
	Практичне заняття №6-8	5	Тема 7				

## Розподіл оцінок

Сума балів за навчальну діяльність	Шкала ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Зараховано
82-89	B	Зараховано
75-81	C	Зараховано
67-74	D	Зараховано
60-66	E	Зараховано
35-59	FX	Не зараховано
1-34	F	Не зараховано

Затверджено рішенням кафедри ІС, протокол №1 від «30» серпня 2024 року.