

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМ. В. СТЕФАНІКА**

Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВА ЕТИКА І КОМУНІКАЦІЯ У ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ

спеціальність **281 «Публічне управління та адміністрування»**
освітня програма **«Публічне управління та адміністрування»**
інститут **післядипломної освіти та довузівської підготовки**
кафедра **управління та бізнес-адміністрування**

Робоча програма «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». 13 с.

Розробники: Боришкевич І. І. – к.е.н., викладач кафедри управління та бізнес-адміністрування

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри управління та бізнес-адміністрування

Протокол від № 1 від 27 серпня 2021 року

Т.в.о. завідувача кафедри управління та бізнес-адміністрування



_____ (підпис)

(П'ятничук І.Д.)
(прізвище та ініціали)

1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни | |
|--|--|--------------------------------------|-----------------------|
| | | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів – 3 | Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування» | Вибіркова | |
| | Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування» | | |
| Змістових модулів – 2 | Освітня програма Публічне управління та адміністрування | Рік підготовки: | |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання: – | | 2-й | 2-й |
| Загальна кількість годин – 90 | | Семестр | |
| | | 3-й | 3-й |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 8 | Освітній рівень: бакалавр | Лекції | |
| | | 16 год. | 8 год. |
| | | Практичні, семінарські | |
| | | 14 год. | 4 год. |
| | | Лабораторні | |
| | | - | - |
| | | Самостійна робота | |
| | | 60 год. | 78 год. |
| Індивідуальні завдання | | | |
| - | - | | |
| Вид контролю: екзамен | | | |

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 50 %

для заочної форми навчання – 15,4 %.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» є формування у студентів системи знань, вмінь та навичок про моральні засади ділової етики та комунікації в публічній сфері для формування високопрофесіоналізму та належних моральних якостей.

Предметом навчальної дисципліни є ціннісно-нормативні аспекти етики в публічній сфері, а також моральні засади ділового спілкування, необхідні як для подальшого теоретичного вдосконалення рівня студентів, так і для особистісного самовдосконалення.

Основними **цілями** вивчення дисципліни «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» є засвоєння студентами навчального матеріалу стосовно:

- етики, економічної та адміністративної етики;
- використання ділової атрибутики;
- організації та техніки ділового спілкування;
- організації ділових зустрічей та прийомів;
- здійснення ділових контактів з іноземними партнерами.

Компетентності навчання:

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК2. 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

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).

ФК.1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

ФК.3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

ФК.11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

Програмні результати навчання:

ПР2. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.

ПР12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Основи ділової етики і комунікації в публічній сфері

Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку

1. Етика, етикет і мораль
2. Діловий протокол
3. Управлінська культура сучасного керівника

Тема 2. Секрети сучасної дипломатії

1. Дипломатичний протокол в міжнародних відносинах
2. Дипломатія і дипломати
3. Роль візиту в дипломатичній практиці

Тема 3. Атрибутика міжнародної ввічливості

1. Візитні картки
2. Ділові подарунки
3. Діловий одяг

Тема 4. Ділове спілкування в публічному управлінні

1. Поняття, особливості та види ділового спілкування
2. Техніка ділового спілкування
3. Способи подолання невдалої комунікації
4. Призначення ділових повідомлень

Тема 5. Мистецтво публічного виступу

1. Мистецтво публічної промови
2. Структура публічного виступу
3. Правила успішної презентації

Змістовний модуль 2. Організація ділової та міжкультурної комунікації

Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей

1. Домовленість про ділову зустріч
2. Підготовка до проведення переговорів
3. Організація зустрічі делегації
4. Розміщення учасників зустрічі

Тема 7. Організація ділових прийомів

1. Загальні положення про прийоми
2. Прийоми з розміщенням
3. Прийоми без розміщення

Тема 8. Особливості національних моделей спілкування та етикету

1. Американська та європейська модель спілкування
2. Особливості спілкування на Сході
3. Арабо-мусульманська модель спілкування

4. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістовних модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|--------------|-----------|-----|------|-----------|--------------|--------------|----------|------|------|-----------|
| | Денна форма | | | | | | Заочна форма | | | | | |
| | 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 |
| Змістовний модуль 1. Основи ділової етики і комунікації в публічній сфері | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 10 | 2 | - | - | - | 8 |
| Тема 2. Секрети сучасної дипломатії | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 12 | - | - | - | - | 12 |
| Тема 3. Атрибутика міжнародної ввічливості | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 |
| Тема 4. Ділове спілкування в публічному управлінні | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 | 12 | - | - | - | - | 12 |
| Тема 5. Мистецтво публічного виступу | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Разом за змістовним модулем 1 | 56 | 10 | 10 | - | - | 36 | 56 | 4 | 2 | - | - | 50 |
| Змістовний модуль 2. Організація ділової та міжкультурної комунікації | | | | | | | | | | | | |
| Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 10 | 2 | - | - | - | 8 |
| Тема 7. Організація ділових прийомів | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 |
| Тема 8. Особливості національних моделей спілкування та етикету | 10 | 2 | - | - | - | 8 | 12 | - | - | - | - | 12 |
| Разом за змістовним модулем 2 | 34 | 6 | 4 | - | - | 24 | 34 | 4 | 2 | - | - | 28 |
| Усього годин | 90 | 16 | 14 | - | - | 60 | 90 | 8 | 4 | - | - | 78 |

5. Теми практичних занять

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|-------|---|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку | 2 |
| 2. | Тема 2. Секрети сучасної дипломатії | 2 |
| 3. | Тема 3. Атрибутика міжнародної ввічливості | 2 |
| 4. | Тема 4. Ділове спілкування в публічному управлінні | 2 |
| 5. | Тема 5. Мистецтво публічного виступу | 2 |
| 6. | Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей | 2 |
| 7. | Тема 7. Організація ділових прийомів | 2 |
| | Разом | 14 |

6. Теми лабораторних занять

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» лабораторні заняття не заплановані.

7. Самостійна робота

Самостійна робота студентів – невід’ємна складова частина навчального процесу, яка відіграє важливу роль у процесі формування майбутнього спеціаліста.

Мета самостійної роботи – набуття навичок щодо вирішення конкретних практичних завдань і використання отриманих знань у подальшій практичній діяльності.

Самостійна робота студентів при вивченні курсу складається з різних її видів:

- підготовка до аудиторних занять (лекцій, семінарів, практичних занять);
- завершення розпочатих на практичних заняттях завдань, передбачених робочою програмою курсу;
- самостійне опрацювання окремих тем навчальної дисципліни згідно з навчально-тематичним планом;
- підготовка індивідуального завдання.

Підготовка до лекційного заняття передбачає обов’язкове вивчення матеріалу попередньої лекції і ознайомлення з матеріалами наступної лекції (підручники, посібники).

Підготовка до практичних занять передбачає обов’язкове вивчення отриманого теоретичного матеріалу з метою подальшого застосування знань на практичних заняттях, у наступній практичній діяльності. При підготовці до заняття відповідної теми необхідно детально вивчити конспект лекції, підручник (навчальний посібник) та коротко законспектувати засвоєний матеріал. Семінарські і практичні заняття передбачають вивчення теоретичного матеріалу

та виконання завдань. Студент самостійно завершує у позааудиторних умовах розпочаті в аудиторіях завдання і здає у час, який встановлює викладач.

Виконувати завдання необхідно в такій послідовності:

- ознайомитись із завданням і вивчити його умову;
- визначити методи (прийоми) розв'язання кожної конкретної ситуації;
- безпосередньо почати розв'язувати завдання;
- обґрунтувати висновки і пропозиції згідно з отриманими результатами;
- виконане завдання належно оформити в зошиті;
- захистити завдання (якщо це встановлено робочою програмою дисципліни) відповідно до встановленого графіка самостійної роботи.

Якщо передбачений програмою обсяг завдань студент не виконав і не захистив, то до іспиту його не допускають.

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|----------|---|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку | 8 |
| 2. | Тема 2. Секрети сучасної дипломатії | 8 |
| 3. | Тема 3. Атрибутика міжнародної ввічливості | 8 |
| 4. | Тема 4. Ділове спілкування в публічному управлінні | 6 |
| 5. | Тема 5. Мистецтво публічного виступу | 6 |
| 6. | Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей | 8 |
| 7. | Тема 7. Організація ділових прийомів | 8 |
| 8. | Тема 8. Особливості національних моделей спілкування та етикету | 8 |
| | Разом | 60 |

8. Індивідуальні завдання

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» індивідуальні завдання не заплановані.

9. Методи навчання

Залежно від джерела знань, під час навчальних занять, як практичних, такі лекційних, використовуються наступні методи навчання: словесні (пояснення, бесіда, дискусія, діалог), наочні (демонстрація, ілюстрація), практичні (рішення задач, ділові ігри).

За характером пізнавальної діяльності, при вивченні дисципліни «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» використовуються: пояснювально-наочний проблемний виклад; частково-пошуковий та дослідницький методи.

За місцем в структурній діяльності використовуються:

- методи організації й здійснення навчальної діяльності, що поєднує словесні, наочні і практичні методи; методи навчальної роботи під керівництвом викладача й методи самостійної роботи студентів;

- методи стимулювання й мотивації навчальної роботи, що об'єднали в собі пізнавальні ігри, навчальні дискусії, моделювання рольових ситуацій;
- методи контролю й самоконтролю за навчальною діяльністю: методи усного, письмового контролю; індивідуального й фронтального, тематичного і систематичного контролю.

10. Методи контролю

Методами контролю з дисципліни «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» є поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Формами проведення поточного контролю з дисципліни є:

- усні опитування на практичних заняттях;
- письмові контрольні роботи (на лекційних та практичних заняттях);
- тестування тощо.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на освітньому рівні бакалавра. Підсумковий контроль з дисципліни «Ділова етика і комунікація у публічній сфері» включає семестровий контроль у формі екзамену (виконання письмових екзаменаційних завдань).

Критерії оцінювання рівня знань на практичних заняттях, при виконанні самостійних та індивідуальних завдань:

5 балів – коли студент дає обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді на запитання, рішення завдань правильні, демонструє знання навчально-методичної літератури, наводить узагальнення і висновки, був присутній на лекціях і практичних заняттях;

4 бали – коли студент знає викладений матеріал на «відмінно», але ним допущені незначні помилки у формулюванні термінів, категорій, розрахунків, коли за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Присутність на лекціях і практичних заняттях обов'язкова;

3 бали – коли студент дає неправильну відповідь на одне запитання або на всі запитання дає малообґрунтовані, невичерпні відповіді, припускається грубих помилок у розрахунках і тільки за допомогою викладача може виправити допущені помилки;

2 бали – коли студент дає неправильні відповіді на 2-3 запитання, припускається грубих помилок у розрахунках і не може їх виправити, погано орієнтується в лекційному матеріалі;

1 бал – студент отримує за умови, якщо не зміг викласти зміст питання, погано орієнтується в матеріалі; відсутні логічна послідовність висловлювань та зміст відповіді; виконане завдання містить багато помилок, що заважають

розумінню загального змісту;
0 балів – відповідь відсутня.

11. Оцінювання

Під час навчання студенти можуть отримати такі бали:

| Назва контролю | Мах кількість балів | Примітки |
|-------------------|---------------------|--|
| Практичні заняття | 30 | 7 практичних занять (робота в аудиторії) |
| Контрольні роботи | 10 (2×5) | 2 контрольні роботи за підсумками кожного модуля |
| Тестування | 10 | 8 тестувань (дистанційне навчання) |
| Екзамен | 50 | Мін оцінка допуску – 25 Мах оцінка допуску – 50 |
| Разом: | 100 | Congratulations! |

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | |
|--|-------------|--|---|
| | | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90-100 | A | відмінно | зараховано |
| 80-89 | B | добре | |
| 70-79 | C | | |
| 60-69 | D | задовільно | |
| 50-59 | E | | |
| 25-49 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-24 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

12. Перелік питань, які виносяться на екзамен

1. Поняття і сутність етики як науки та її основні категорії.
2. Особливості ділового протоколу та його основні принципи.
3. Управлінська культура сучасного керівника.
4. Основні вимоги до сучасного керівника.
5. Дипломатичний протокол в міжнародних відносинах.
6. Особливості сучасної дипломатії.
7. Роль візиту в дипломатичній практиці.
8. Види візитів.
9. Візитні картки та їх основні види.

10. Правила оформлення та користування візитними картками.
11. Особливості оформлення та вручення візитних карток у різних країнах світу.
12. Особливості вибору ділових подарунків.
13. Оформлення та вручення ділових подарунків.
14. Значення ділових подарунків у різних країнах світу.
15. Основні вимоги до ділового одягу.
16. Характеристика ділового спілкування.
17. Поняття спілкування та його класифікація.
18. Основні зони та фази спілкування.
19. Основні стилі спілкування та їх характерні особливості.
20. Способи подолання невдалої комунікації.
21. Уміння говорити, слухати та формулювати питання.
22. Загальні правила спілкування.
23. Правила невербального спілкування.
24. Головні ефекти міжособового сприйняття.
25. Психологічна культура спілкування.
26. Призначення ділових повідомлень.
27. Мистецтво публічної промови.
28. Структура публічного виступу.
29. Правила успішної презентації.
30. Домовленість про ділову зустріч.
31. Особливості телефонного спілкування.
32. Протокол ділової зустрічі та його основні елементи.
33. Підготовка до проведення переговорів.
34. Організація зустрічі делегації.
35. Розсадка в автомобілях.
36. Розміщення учасників ділової зустрічі.
37. Загальні положення про прийоми.
38. Прийоми з розміщенням.
39. Прийоми без розміщення.
40. Особливості етикету за столом.
41. Особливості американської моделі спілкування.
42. Особливості європейської моделі спілкування.
43. Особливості спілкування на Сході.
44. Арабо-мусульманська модель спілкування.
45. Шляхи вирішення міжкультурних проблем.

13. Рекомендована література

1. Сайт дистанційного навчання. URL : <http://d-learn.pu.if.ua>
2. Курс «Діалог та медіація: шлях до порозуміння» // Prometheus. URL : <https://prometheus.org.ua/>
3. Курс «Ділове спілкування» // Google Digital Workshop. URL : <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua>
4. Курс «Мистецтво публічних виступів» // Google Digital Workshop. URL : <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua>
5. Андрій Степура WOW-виступ по-українськи. Ноу-хау сучасного оратора : книга. Харків : Видавництво «Моноліт-Bizz», 2018. 304 с.
6. Гевін Кеннеді Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких перемовинах : книга. Харків : Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. 336 с.
7. Джей Конгер Мистецтво переконування : книга. К. : Видавництво «#книголав», 2017. 88 с.
8. Джеймс Борг Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування : книга. Харків : Видавництво «Фабула», 2019. 304 с.
9. Дмитренко М. Й. Ділове спілкування: норми, принципи, стратегії : монографія. Черкаси: Брама-Україна, 2009. 120 с.
10. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. Львів: Магнолія-2006, 2012. 312 с.
11. Кейт Феррацці Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств : книга. Харків : Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. 352 с.
12. Комунікативна компетентність державних службовців яка елемент модернізації системи державної служби / Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ: 2012. 154 с.
13. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. К.: К.І.С., 2016. 130 с.
14. Кріс Андерсон Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів : книга. К. : Видавництво «Наш Формат», 2016. 256 с.
15. Кріс Восс, Тел Рез Ніколи не йдуть на компроміс. Техніка ефективних переговорів : книга. К. : Видавництво «Наш Формат», 2019. 264 с.
16. Ларрі Кінг Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування : книга. Харків : Видавництво «Моноліт-Bizz», 2019. 208 с.
17. Максим Ільяхов Ясно, понятно. Как доносить мысли и убеждать людей с

помощью слов : книга. К. : Издательство «Альпина Паблишер», 2021. 448 с.

18. Невелєв О. М., Іваненко І. І. Етика та етикет у зовнішньоекономічній діяльності : навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2009. 168 с.
19. Ольга Фреймут Етикет. Школа пані Фреймут : книга. К. : Видавництво «SNOWDROP», 2018. 96 с.
20. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
21. Саймон Себаг-Монтефіоре Промови, що змінили світ : книга. К. : Видавнича група «КМ-Букс», 2017. 328 с.
22. Стахів М. О. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посіб. К.: Знання, 2014. 248 с.
23. Террі Голвей Слова, що лунають крізь час. Найважливіші промови вісторії людства, які змінили наш світ К. : Видавнича група «КМ-Букс», 2018. 480 с.