

**ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя  
Стефаника»**

**Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки**



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ДІЛОВА ЕТИКА І КОМУНІКАЦІЯ**

**Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»**

**Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»**

**Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки**

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

**Розробник:**

Боришкевич І. І. – к.е.н., асистент кафедри управління та бізнес-адміністрування

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри управління та бізнес-адміністрування

Протокол від 29 серпня 2019 року № 1

Завідувач кафедри управління  
та бізнес-адміністрування



\_\_\_\_\_  
(підпис)

Жук О. І.

## 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 <b>28 «Публічне управління та адміністрування»</b>	Вибіркова	
	Спеціальність <b>281 «Публічне управління та адміністрування»</b>		
Змістових модулів – 2	Освітня програма <b>Публічне управління та адміністрування</b>	<b>Рік підготовки:</b>	
Індивідуальне завдання з ділової етики і комунікації в публічній сфері		2-й	2-й
Загальна кількість годин – 90		<b>Семестр</b>	
		3-й	3-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Освітній рівень: <b>бакалавр</b>	<b>Лекції</b>	
		16 год.	8 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		14 год.	4 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		60 год.	78 год.
<b>Індивідуальні завдання</b>			
-	-		
<b>Вид контролю: екзамен</b>			

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» є формування у студентів системи знань, вмінь та навичок про моральні засади ділової етики та комунікації для формування високопрофесіоналізму та належних моральних якостей.

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

- етики як сукупності знань про мораль та поведінку;

- етичних засад у сучасному діловому середовищі;
- ділової атрибутики;
- організації і техніки ділового спілкування;
- мистецтва публічного виступу;
- підготовки та проведення ділових зустрічей;
- організації ділових прийомів;
- особливостей національних моделей спілкування та етикету.

### **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.

ЗК7. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

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.

### **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**

##### **Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку**

1. Етика, етикет і мораль
2. Діловий протокол
3. Економічна етика

##### **Тема 2. Етичні засади у сучасному діловому середовищі**

1. Етичні засади бізнесу
2. Адміністративна етика
3. Управлінська культура сучасного керівника

##### **Тема 3. Ділова атрибутика**

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

##### **Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування**

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 та проведення переговорів
3. Організація зустрічі делегації
4. Розміщення учасників ділової 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
<b>Змістовний модуль 1. Основи ділової етики і комунікації</b>												
Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку	12	2	2	-	-	8	12	2	2	-	-	8
Тема 2. Етичні засади у сучасному діловому середовищі	12	2	2	-	-	8	10	-	-	-	-	10
Тема 3. Ділова атрибутика	12	2	2	-	-	8	14	2	2	-	-	10
Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування	12	2	2	-	-	8	10	-	-	-	-	10
Тема 5. Мистецтво публічного виступу	10	2	2	-	-	6	10	-	-	-	-	10
<b>Разом за змістовним модулем 1</b>	<b>58</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	<b>38</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	<b>48</b>
<b>Змістовний модуль 2. Організація ділової та міжкультурної комунікації</b>												
Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей	12	2	2	-	-	8	14	2	2	-	-	10
Тема 7. Організація ділових прийомів	12	2	2	-	-	8	10	-	-	-	-	10
Тема 8. Особливості національних моделей спілкування та етикету	8	2	-	-	-	6	10	-	-	-	-	10
<b>Разом за змістовним модулем 2</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	-	-	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	<b>30</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	-	-	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-	<b>78</b>

## 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. Етичні засади у сучасному діловому середовищі	2
3.	Тема 3. Ділова атрибутика	2
4.	Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування	2
5.	Тема 5. Мистецтво публічного виступу	2
6.	Тема 6. Підготовка та проведення ділових зустрічей	2
7.	Тема 7. Організація ділових прийомів	2
	<b>Разом</b>	<b>14</b>

## 6. Теми лабораторних занять

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Ділова етика і комунікація» 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;
- написання рефератів.

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
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку	8
2.	Тема 2. Етичні засади у сучасному діловому середовищі	8
3.	Тема 3. Ділова атрибутика	8
4.	Тема 4. Організація і техніка ділового спілкування	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
	<b>Разом</b>	<b>60</b>

## 8. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання включають виконання студентами контрольного індивідуального завдання з дисципліни «Ділова етика і комунікація».

### **Вимоги до доповіді студентів за результатами виконання індивідуального завдання з дисципліни «Ділова етика і комунікація»**

Аналітична доповідь студентів коротко презентує результати індивідуального завдання з дисципліни «Ділова етика і комунікація». У доповіді повинні бути охоплені матеріали усіх навчальних матеріалів в межах тем лекційного і практичного курсу з даної дисципліни.

**Аналітична доповідь** студентів повинна бути підготовлена у вигляді:

- реферативної роботи;
- мультимедійної презентації;
- усної доповіді.

### **Рекомендована структура доповіді:**



1. Вступ (представлення).
2. Короткий опис діяльності. Якості керівника публічної сфери.
3. Кодекс професійної етики працівників.
4. Візитні картки.
5. Ділові подарунки.
6. Правила зовнішнього вигляду.
7. Правила ділового спілкування «керівник-підлеглий» (психологічні тести).
8. Ділова зустріч.
9. Діловий прийом.
10. Публічний виступ.
11. Цитати.
12. Висновки.

**Аналітична доповідь оцінюється за наступною шкалою (в балах):**

Сума балів	Оцінка за національною шкалою
0-4	не задовільно
5-8	задовільно
9-12	добре
13-15	відмінно

## **9. Методи навчання**

Залежно від джерела знань, під час навчальних занять, як практичних, так і 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» 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» 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» 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	Max кількість балів	Примітки
Практичні заняття	20	7 практичних занять (робота в аудиторії)
Контрольні роботи	10 (2×5)	2 контрольні роботи за підсумками кожного модуля
Індивідуальне завдання	10	Індивідуальний проект (самостійна робота)
Тестування	10	8 тестувань (дистанційне навчання)
Екзамен	50	Min оцінка допуску – 25 Max оцінка допуску – 50
<b>Разом:</b>	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	<b>A</b>	відмінно	зараховано
80-89	<b>B</b>	добре	
70-79	<b>C</b>		
60-69	<b>D</b>	задовільно	
50-59	<b>E</b>		
25-49	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-24	<b>F</b>	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. Особливості економічної етики.
4. Етичні засади бізнесу.
5. Особливі риси соціальної відповідальності бізнесу.
6. Управлінська культура сучасного керівника.
7. Візитні картки та їх основні види.
8. Особливості вибору ділових подарунків.
9. Основні вимоги до ділового одягу.
10. Поняття спілкування та його класифікація.
11. Основні зони та фази спілкування.
12. Основні стилі спілкування та їх характерні особливості.
13. Основні принципи управлінського спілкування.
14. Правила невербального спілкування.

15. Способи подолання невдалої комунікації.
16. Призначення ділових повідомлень.
17. Мистецтво публічної промови.
18. Структура публічного виступу.
19. Правила успішної презентації.
20. Домовленість про ділову зустріч.
21. Підготовка та проведення переговорів.
22. Організація зустрічі делегації.
23. Розміщення учасників ділової зустрічі.
24. Загальні положення про прийоми.
25. Особливості прийомів з розміщенням.
26. Особливості прийомів без розміщення.
27. Американська модель спілкування.
28. Європейська модель спілкування.
29. Особливості спілкування на Сході.
30. Арабо-мусульманська модель спілкування.

### **13. Рекомендована література**

#### **Основна**

1. Гельбах-Гроссер С., Гофманн Ю. Деловой этикет для женщин. М.: Добрая книга, 2010. 304 с.
2. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учеб. пособие. К.: Кондор, 2004. 234 с.
3. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / укл. І. Афанасьєв. К.: Альтерпрес, 2003. 368 с.
4. Дмитренко М. Й. Ділове спілкування: норми, принципи, стратегії : монографія. Черкаси: Брама-Україна, 2009. 120 с.
5. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. Львів: Магнолія-2006, 2009. 312 с.
6. Єлізарова І. А. Стиль ділового успіху : навч. посіб. К.: Кондор, 2006. 160 с.
7. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. К.: ЦНЛ, 2005. 224 с.
8. Невелєв О. М., Іваненко І. І. Етика та етикет у зовнішньоекономічній діяльності : навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2009. 168 с.
9. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.

10. Палеха Ю. І. Іміджологія : навч. посіб. К.: Видавництво Європейського університету, 2004. 323 с.
11. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум : навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2009. 192 с.
12. Стахів М. О. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посіб. К.: Знання, 2008. 248 с.
13. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : навч. посіб. К.: Знання, 2006. 391 с.
14. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К.: Лібра, 2003. 416 с.

### Додаткова

1. Ольга Фреймут «Етикет. Школа пані Фреймут»
2. Катажина Туск «Твій стиль»
3. Ирина Филиппова «Этикет – это легко!»
4. Лилил Стил «Дресс-этикет для всех»
5. Елена Вос «Настоящая леди. Правила хорошего тона на все случаи жизни».