



## Силабус навчальної дисципліни

### «Діловий протокол»

(назва навчальної дисципліни)

### Освітньо-професійної

програми: «Менеджмент транспорту та логістики»

(назва освітньо-професійної програми)

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

(код та назва спеціальності)

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»

(шифр та назва галузі знань)

<b>Рівень освіти</b>	Вища освіта
<b>Освітньо-професійний/освітній ступінь</b>	Бакалавр
<b>Статус навчальної дисципліни</b>	Нормативна
<b>Семестр</b>	3
<b>Обсяг дисципліни (кредити ЄКТС/загальна кількість годин)</b>	5 кредитів ЄКТС / 150 годин
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Оригінальність навчальної дисципліни</b>	<p>Кожен здобувач освіти, що прагне стати високопрофесійним фахівцем, повинен набувати не лише компетенцій у вибраній спеціальності, але й підвищувати свій діловий персональний імідж. Основою формування такого іміджу є етикет, як норма взаємовідносин між людьми. Його недотримання негативно позначається на морально-психологічному кліматі спілкування, викликає у співрозмовників почуття дратівливості, нервозності і психологічного дискомфорту.</p> <p>Питання щодо необхідності вивчення основ красивої поведінки виникло ще за часів Античності. У сучасних умовах етикет визначає поведінку індивідів у побуті, громадських установах і під час проведення офіційних заходів. Етикет виступає частиною загальнолюдської культури, моралі, що напрацьовувалися людством протягом багатьох сторіч у відповідності до їх уявленнями про добро, справедливість і людяність. У відповідності до цього доброчесність та дотримання етикетних правил повинні стати основою поведінки осіб під час виконання своїх службових обов'язків.</p>
<b>Мета навчальної дисципліни</b>	Метою навчальної дисципліни «Діловий протокол» є вивчення основ етики бізнесу і етикету у контексті вербальних і невербальних комунікацій.
<b>Заплановані результати навчання</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ПРН-2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя;</li> <li>- ПРН-11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;</li> <li>- ПРН-14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації;</li> <li>- ПРН-15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.</li> </ul>
<b>Заплановані знання та вміння</b>	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сутність етики, етикету і спілкування;</li> <li>- особливості створення зовнішнього вигляду та іміджу сучасного бізнесмену;</li> <li>- складові індивідуально-діалогічного спілкування;</li> <li>- засади етики та етикету телефонного спілкування;</li> <li>- основи етики та етикету колективних форм спілкування;</li> <li>- особливості етики і етикету публічного виступу перед аудиторією;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- організацію та правила проведення ділових переговорів;</li> <li>- особливості етики невербального спілкування.</li> </ul> <p><b>Вміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формувати власний діловий імідж;</li> <li>- налагоджувати ділові комунікації у відповідності до етики і етикету телефонного спілкування;</li> <li>- здійснювати публічний виступ перед аудиторією, використовуючи відповідні норми етики і етикету;</li> <li>- організовувати ділові переговори;</li> <li>- використовувати елементи етики невербального спілкування.</li> </ul>
<b>Навчальна логістика</b>	<p style="text-align: center;"><b>Зміст початкової дисципліни:</b></p> <p style="text-align: center;">Розділ 1. <b><u>Основи етики і етикету</u></b>  <u>Теми розділу 1.</u> Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.</p> <p style="text-align: center;">Розділ 2. <b><u>Етика вербальних комунікацій</u></b>  <u>Теми розділу 2.</u> Індивідуально-діалогове спілкування. Етика та етикет телефонного спілкування. Етика та етикет колективних форм спілкування. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією. Організація та проведення ділових прийомів.</p> <p style="text-align: center;">Розділ 3. <b><u>Етика невербальних комунікацій</u></b>  <u>Теми розділу 3.</u> Етика невербального спілкування.</p> <p><b>Види занять:</b> лекції, практичні заняття.</p>
<b>Пререквізити</b>	
<b>Постреквізити</b>	«Психологія управління», «Організація праці менеджера», «Самоменеджмент», «Адміністративний менеджмент», «Кадровий менеджмент», «Менеджмент підприємницької діяльності», «Управління людськими ресурсами в транспортній галузі».
<b>Рекомендовані навчально-методичні матеріали для вивчення навчальної дисципліни</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – Івано-Франківськ, Лілея-НВ, 2015. 160 с.</li> <li>2. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. Етика ділових відносин: навчальний посібник. – Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.</li> <li>3. Плотніченко С.Р. Основи ділового етикету та протоколу: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. – Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.</li> <li>4. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: Навчально-методичний посібник. – Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.</li> <li>5. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник. – К.: Національна академія управління, 2011. 164 с.</li> </ol>
<b>Матеріально-технічне забезпечення</b>	Для засвоєння здобувачами вищої освіти лекційного матеріалу та практичних завдань при викладанні дисципліни застосовуються інтернет-додатки Google Classroom, Google Meet, Zoom.
<b>Семестровий контроль, критерії оцінювання</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поточний контроль результатів навчальної діяльності здобувачів вищої освіти: <ul style="list-style-type: none"> <li>– роботи на аудиторних заняттях (підготовка доповідей, відповіді на теоретичні питання, розв'язання практичних завдань, вміння формувати власні судження щодо використання етики та етикету ділових міжособистісних комунікацій.</li> <li>– результатів виконання завдань самостійної роботи здобувача вищої освіти.</li> </ul> </li> <li>2. Підсумковий контроль результатів навчальної діяльності здобувачів вищої освіти у формі семестрового екзамену. Оцінка «відмінно» виставляється за здатність генерувати нові ідеї</li> </ol>

	<p>(креативність); вміння формулювати і модифікувати нові ідеї, виявлення загальних і фахових компетентностей, програмних результатів навчання, передбачених ОПП «Менеджмент транспорту та логістики» першого бакалаврського рівня освіти; глибокі знання навчального матеріалу з навчальної дисципліни «Діловий протокол», що міститься в основних і додаткових рекомендованих навчально-методичних матеріалах для вивчення навчальної дисципліни. а саме, <i>знання</i>: сутності етики, етикету і спілкування; особливостей створення зовнішнього вигляду та іміджу сучасного бізнесмену; складових індивідуально-діалогічного спілкування; засад етики та етикету телефонного спілкування; основ етики та етикету колективних форм спілкування; особливостей етики і етикету публічного виступу перед аудиторією; організації та правил проведення ділових переговорів; особливостей етики невербального спілкування; <i>вміння</i>: формувати власний діловий імідж; налагоджувати ділові комунікації у відповідності до етики і етикету телефонного спілкування; здійснювати публічний виступ перед аудиторією, використовуючи відповідні норми етики і етикету; організовувати ділові переговори; використовувати елементи етики невербального спілкування; аналізувати явища, які вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку, чітко, лаконічно, логічно послідовно відповідати на поставлені питання, самостійно користуватися джерелами інформації, приймати рішення, вирішувати задачі.</p> <p>Оцінка «добре» виставляється за здатність генерувати нові ідеї (креативність); формулювати і модифікувати нові ідеї, виявлення загальних і фахових компетентностей, програмних результатів навчання, передбачених ОПП «Менеджмент транспорту та логістики» першого бакалаврського рівня освіти; міцні знання навчального матеріалу з навчальної дисципліни «Діловий протокол», що міститься в основних і додаткових рекомендованих навчально-методичних матеріалах для вивчення навчальної дисципліни, включаючи аргументовані відповіді на поставлені питання стосовно основних категорій і положень навчальної дисципліни, достатнє орієнтування в навчальному матеріалі.</p> <p>Оцінка «задовільно» виставляється за посередні знання навчального матеріалу, мало аргументовані відповіді, слабке розуміння сутності основних категорій навчальної дисципліни і поверхнєве орієнтування в навчальному матеріалі.</p> <p>Оцінка «незадовільно» виставляється за незнання більшої частини навчального матеріалу навчальної дисципліни «Діловий протокол».</p>
Циклова комісія	Менеджменту, логістики та транспортної інфраструктури