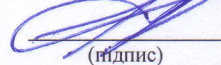


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Відокремлений структурний підрозділ  
«Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник начальника коледжу  
з навчально-методичної роботиГалина ДАНИЛІНА  
(підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

« 30 » 08 2024 р.

## НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з навчальної дисципліни «Діловий протокол»  
(назва навчальної дисципліни)спеціальності 073 «Менеджмент»  
(код та назва спеціальності)освітньо-професійної програми «Менеджмент транспорту та логістики»  
(назва освітньо-професійної програми)

Всього годин:	<u>150</u>
Аудиторних годин:	<u>78</u>
Екзамен (номер семестру):	<u>3</u>
Залік (номер семестру):	<u>-</u>

Навчальна програма з навчальної дисципліни «Діловий протокол»

складена на основі навчального плану НБ/П)-40/03.12-073/24,

затвердженого «30» 05 2024р.

Навчальну програму склав  
Надія СМІРНОВА  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)  
«27» 08 2024р.

Навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні циклової комісії менеджменту, логістики та транспортної інфраструктури,

протокол № 13 від «27» 08 2024р.

Голова циклової комісії  
Надія СМІРНОВА  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)  
«27» 08 2024р.

Навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні випускової циклової комісії менеджменту, логістики та транспортної інфраструктури

спеціальності 073 «Менеджмент»,

протокол № 13 від «27» 08 2024р.

Голова випускової циклової комісії  
Надія СМІРНОВА  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)  
«27» 08 2024р.

Навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні відділення транспортних технологій,

протокол № 11 від «28» 08 2024р.

Завідувач відділення  
Наталя КРАВЧУК  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)  
«28» 08 2024р.

## ЗМІСТ

1	ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА	4
1.1	Мета вивчення навчальної дисципліни	4
1.2	Заплановані результати навчання	4
1.3	Міждисциплінарні зв'язки навчальної дисципліни	5
1.4	Основні форми організації вивчення навчальної дисципліни та контролю знань	5
1.5	Інструменти, обладнання та/або програмне забезпечення	5
2	ОРІЄНТОВНИЙ ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
3	ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
4	РЕКОМЕНДОВАНІ НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
4.1	Основна та допоміжна література	6
4.2	Інформаційні ресурси Інтернет	6

## 1 ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

### 1.1 Мета вивчення навчальної дисципліни

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.

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 добродетельність та дотримання етикетних правил повинні стати основою поведінки осіб під час виконання своїх службових обов'язків.

Метою навчальної дисципліни «Діловий протокол» є вивчення основ етики бізнесу і етикету у контексті вербальних і невербальних комунікацій.

Перелік компетентностей та програмних результатів:

- загальні компетентності:
  - ЗК-2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії 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;
  - ЗК-3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
  - ЗК-8. Навики використання інформаційних і комунікативних технологій;
  - ЗК-13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності;
  - ЗК-15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
- фахові компетентності:
  - ФК-6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо;
  - ФК-11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
  - ФК-13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності;
  - ФК-14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності;
  - ФК-15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.
- програмні результати навчання:
  - ПРН-2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя;
  - ПРН-11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;
  - ПРН-14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації;
  - ПРН-15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

### 1.2 Заплановані результати навчання

Знати:

- сутність етики, етикету і спілкування;
- особливості створення зовнішнього вигляду та іміджу сучасного бізнесмену;
- складові індивідуально-діалогічного спілкування;
- засади етики та етикету телефонного спілкування;

- основи етики та етикету колективних форм спілкування;
- особливості етики і етикету публічного виступу перед аудиторією;
- організацію та правила проведення ділових переговорів;
- особливості етики невербального спілкування.

Вміти:

- 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.

### 1.3 Міждисциплінарні зв'язки навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Діловий протокол» є базою для вивчення дисциплін «Психологія управління», «Організація праці менеджера», «Самоменеджмент», «Адміністративний менеджмент», «Кадровий менеджмент», «Менеджмент підприємницької діяльності», «Управління людськими ресурсами в транспортній галузі».

### 1.4 Основні форми організації вивчення навчальної дисципліни та контролю знань

Викладання тем дисципліни проводиться у вигляді надання лекційного матеріалу з послідовним закріпленням навчального матеріалу на практичних заняттях шляхом формування здобувачами вищої освіти власних суджень щодо використання етики та етикету ділових міжособистісних комунікацій.

Поточний контроль знань здобувачів вищої освіти здійснюється на практичних заняттях, на основі чого виставляється проміжний контроль, що є основою отримання допуску до семестрового екзамену з дисципліни.

### 1.5 Інструменти, обладнання та/або програмне забезпечення

Для полегшення доступу здобувачів вищої освіти до отримання навчальних матеріалів з навчальної дисципліни «Діловий протокол» створено відповідний Google Classroom.

## 2 ОРІЄНТОВНИЙ ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ розділів	Назва розділів	Обсяг навчальних занять, год.					
		Всього	Аудиторні, год.				Самостійна робота
			Лекції	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Практикум	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основи етики і етикету	48	12	12	-	-	24
2	Етика вербальних комунікацій	80	20	20	-	-	40
3	Етика невербальних комунікацій	22	6	6	-	-	10
	Всього за навчальною дисципліною	150	38	38	-	-	74

### 3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### Розділ 1. Основи етики і етикету

Теми розділу 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.

#### Розділ 2. Етика вербальних комунікацій

Теми розділу 2. 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.

#### Розділ 3. Етика невербальних комунікацій

Теми розділу 3. Етика невербального спілкування.

### 4 РЕКОМЕНДОВАНІ НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### 4.1 Основна та допоміжна література

1. Гарбар І.В., Гарбар А.І. Культура мовлення: навчальний посібник. – Миколаїв: НУК, 2023. – 228 с.
2. Дипломатичний протокол та етикет: навч.-метод. посіб. для бакалаврів та магістрів спец. 293 «Міжнародне право» [Електронне видання] / автори-укл.: В.В. Владишевська, М.В. Грушко; за ред. Х.Н. Бехруза; Нац. ун-т «Одеська юридична академія». – Одеса: Фенікс, 2023. – 88 с.
3. Мова і міжкультурна комунікація: теорія та практика: колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 256 с.
4. Плотніченко С.Р. Основи ділового етикету та протоколу: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. – Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
5. Чичкало-Кондрацька І.Б., Новицька І.В. Конспект лекцій «Дипломатичний та діловий протокол». – Полтава: НУПП, 2020. – 70 с.

#### 4.2 Інформаційні ресурси Інтернет

1. Стандарт вищої освіти для спеціальності 073 «Менеджмент» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Електронний ресурс: <http://kk.nau.edu.ua/article/2862>