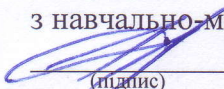


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
 Відокремлений структурний підрозділ  
 «Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету»  
 Відділення «Транспортні технології»  
 (повна назва відділення)

Група: 745

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник начальника коледжу  
 з навчально-методичної роботи

  
 (підпис) Галина ДАНИЛІНА  
 (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

« 30 » 08 2024 р.

РОБОЧА 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)

Курс:	II
Лекції:	38
Практичні заняття:	38
Лабораторні заняття:	-
Контрольна робота:	-
Самостійна робота:	74
Всього годин:	150
Курсовий робота:	-
РГР	-

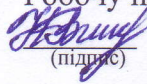


Робоча програма з навчальної дисципліни «Діловий протокол»,

складена на основі робочого плану РБ/П/40/03.1а-073/24,

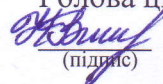
затвердженого «01» 06 2024 р.

та навчальної програми з цієї навчальної дисципліни, затвердженої «30» 08 2024 р.

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

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

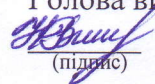
протокол № 13 від «27» 08 2024 р.

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

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

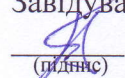
спеціальності 073 «Менеджмент»,

протокол № 13 від «27» 08 2024 р.

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

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні відділення транспортних технологій,

протокол № 11 від «28» 08 2024 р.

Завідувач відділення  
 Наталія КРАВЧУК  
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

«28» 08 2024 р.

## ЗМІСТ

1	ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	4
1.1	Тематичний план навчальної дисципліни	4
1.2	Проектування дидактичного процесу з видів навчальних занять	5
1.2.1	Лекційні заняття, їх тематика і обсяг	5
1.2.2	Практичні заняття, їх тематика і обсяг	6
1.2.3	Лабораторні заняття, їх тематика і обсяг	6
1.2.4	Самостійна робота здобувача освіти і контрольні заходи	6
1.2.4.1	Курсова робота	7
2	РЕКОМЕНДОВАНІ НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
2.1	Основна та допоміжна література	7
2.2	Інформаційні ресурси Інтернет	7
3	КРИТЕРІЇ ТА ПОРЯДОК ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ ЗДОБУВАЧЕМ ОСВІТИ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ	7
4	ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	8

# 1 ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## 1.1 Тематичний план навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)				
		Всього	Лекції	Практичні	Лабораторні	СРС
1	2	3	4	5	6	7
3 семестр						
Розділ №1. «Основи етики і етикету»						
1.1	Поняття етики та етикету. Поняття спілкування	32	8	8	-	16
1.2	Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	16	4	4	-	8
	Всього за розділом №1	48	12	12	-	24
Розділ №2. «Етика вербальних комунікацій»						
2.1	Індивідуально-діалогове спілкування	16	4	4	-	8
2.2	Етика та етикет телефонного спілкування	16	4	4	-	8
2.3	Етика та етикет колективних форм спілкування	16	4	4	-	8
2.4	Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	16	4	4	-	8
2.5	Організація та проведення ділових прийомів	16	4	4	-	8
	Всього за розділом №2	80	20	20	-	40
Розділ №3. «Етика невербальних комунікацій»						
3.1	Етика невербального спілкування	22	6	6	-	10
	Всього за розділом №3	22	6	6	-	10
Всього за 3 семестр		150	38	38	-	74
Всього за навчальною дисципліною		150	38	38	-	74

## 1.2 Проектування дидактичного процесу з видів навчальних занять

### 1.2.1 Лекційні заняття, їх тематика і обсяг

№ з/п	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)	
		Лекції	СРС
1	2	3	4
3 семестр			
Розділ №1. «Основи етики і етикету»			
1.1	Етика як наука	2	2
1.2	Психологічна природа спілкування	2	2
1.3	Етикет: сутність види та поняття	2	2
1.4	Історія етики та етикету	2	2
1.5	Імідж: сутність і поняття	2	2
1.6	Зовнішній вигляд бізнесмена і бізнес-леді	2	2
	Всього за розділом №1	12	12
Розділ №2. «Етика вербальних комунікацій»			
2.1	Ділова бесіда: сутність, поняття, технологія та техніка	2	2
2.2	Особливі види бесід	2	2
2.3	Особливості телефонного спілкування	2	2
2.4	Спеціальні випадки користування телефоном	2	2
2.5	Організація і проведення колективних форм спілкування	2	2
2.6	Підготовка і проведення комерційних переговорів і конференцій	2	2
2.7	Підготовка і техніка публічного виступу	2	2
2.8	Культура мови та наочність під час публічного виступу	2	2
2.9	Ділові прийоми: види, підготовка, організація і проведення	2	2
2.10	Подарунки у ділових відносинах	2	2
	Всього за розділом №2	20	20
Розділ №3. «Етика невербальних комунікацій»			
3.1	Сутність і структура невербального спілкування	2	2
3.2	Невербальні аспекти внутрішнього психічного стану людини	2	2
3.3	Невербальне спілкування у діловій сфері	2	2
	Всього за розділом №3	6	6
Всього за 3 семестр		38	38
Всього за навчальною дисципліною		38	38

### 1.2.2 Практичні заняття, їх тематика і обсяг

№ з/п	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)	
		Практичні	СРС
1	2	3	4
3 семестр			
Розділ №1. «Основи етики і етикету»			
1.1	Етика як наука	2	2
1.2	Психологічна природа спілкування	2	2
1.3	Етикет: сутність види та поняття	2	2
1.4	Історія етики та етикету	2	2
1.5	Імідж: сутність і поняття	2	2
1.6	Зовнішній вигляд бізнесмена і бізнес-леді	2	2
	Всього за розділом №1	12	12
Розділ №2. «Етика вербальних комунікацій»			
2.1	Ділова бесіда: сутність, поняття, технологія та техніка	2	2
2.2	Особливі види бесід	2	2
2.3	Особливості телефонного спілкування	2	2
2.4	Спеціальні випадки користування телефоном	2	2
2.5	Організація і проведення колективних форм спілкування	2	2
2.6	Підготовка і проведення комерційних переговорів і конференцій	2	2
2.7	Підготовка і техніка публічного виступу	2	2
2.8	Культура мови та наочність під час публічного виступу	2	2
2.9	Ділові прийоми: види, підготовка, організація і проведення	2	2
2.10	Подарунки у ділових відносинах	2	2
	Всього за розділом №2	20	20
Розділ №3. «Етика невербальних комунікацій»			
3.1	Сутність і структура невербального спілкування	2	2
3.2	Невербальні аспекти внутрішнього психічного стану людини	2	1
3.3	Невербальне спілкування у діловій сфері	2	1
	Всього за розділом №3	6	4
Всього за 3 семестр		38	36
Всього за навчальною дисципліною		38	36

### 1.2.3 Лабораторні заняття, їх тематика і обсяг

№ з/п	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)	
		Лабораторні	СРС
1	2	3	4
		-	-

### 1.2.4 Самостійна робота здобувача освіти і контрольні заходи

Номер тижня	Зміст самостійної роботи здобувача освіти	Обсяг год.	Форма контролю	Номер тижня, коли проводиться контроль
1	2	3	4	5
1-19	Опрацювання матеріалу лекцій 1.1 – 3.3	38	Усне опитування	1-19
1-19	Підготовка до практичного заняття 1.1 – 3.3	36	Усне опитування	1-19
Всього		74		



#### 1.2.4.1 Курсова робота

Курсова робота не передбачена.

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

### 2.1 Основна та допоміжна література

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. – Івано-Франківськ, Лілея-НВ, 2015. 160 с.
2. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. Етика ділових відносин: навчальний посібник. – Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
3. Плотніченко С.Р. Основи ділового етикету та протоколу: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. – Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
4. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: Навчально-методичний посібник. – Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.
5. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник. – К.: Національна академія управління, 2011. 164 с.

### 2.2 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>

## 3 КРИТЕРІЇ ТА ПОРЯДОК ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ ЗДОБУВАЧЕМ ОСВІТИ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ

1. Поточний контроль результатів навчальної діяльності здобувачів вищої освіти:
  - 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.
  - результатів виконання завдань самостійної роботи здобувача вищої освіти.

2. Підсумковий контроль результатів навчальної діяльності здобувачів вищої освіти у формі семестрового екзамену.

Оцінка «відмінно» виставляється за здатність генерувати нові ідеї (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, *знання*: 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; *вміння*: 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.

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.

Оцінка «задовільно» виставляється за посередні знання навчального матеріалу, мало аргументовані відповіді, слабке розуміння сутності основних категорій навчальної дисципліни і поверхневе орієнтування в навчальному матеріалі.

Оцінка «незадовільно» виставляється за незнання більшої частини навчального матеріалу навчальної дисципліни «Діловий протокол».

#### 4 ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Перелік питань для підготовки до складання семестрового екзамену
2. Екзаменаційні білети