

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Кафедра філософії і педагогіки

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

завідувач кафедри

Шабанова Ю.О.



«31» серпня 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Етика ділового спілкування»

Галузь знань	Всі галузі знань
Спеціальність	Всі спеціальності
Освітній рівень.....	Магістр
Освітня програма	Всі освітні програми
Статус	Вибіркова
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС (120 годин)
Форма підсумкового контролю	залік
Термін викладання	2-й семестр (3 чверть)
Мова викладання	українська

Викладачі: доц. Козинець І.І., доц. Хміль Т.В.

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»__ 20__р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»__ 20__р.
(підпис, ПІБ, дата)

Дніпро
НТУ «ДП»
2021

Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для магістрів всіх спеціальностей / Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. філос. і пед. – Д. : НТУ «ДП», 2021. – 15 с.

Розробники –Козинець І.І., Хміль Т.В.

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки студентів до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Робоча програма буде в пригоді для формування змісту підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників кафедр університету.

ЗМІСТ

1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	4
2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	4
3 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ	4
4 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ.....	4
5 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ.....	5
5.1 Шкали	5
5.2 Засоби та процедури.....	6
5.3 Критерії.....	7
6 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	10
7 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ.....	10

1. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – сформувати поняття про етику ділового спілкування, що забезпечить належне спілкування у майбутній професійній діяльності.

2. ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

ДРН 1	Знати етику ділового спілкування та форми обговорення ділових проблем
ДРН 2	Вміти дотримуватись етики ділового спілкування, володіти мистецтвом правильно мислити і говорити

3. ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Вид навчальних занять	Обсяг, години	Розподіл за формами навчання, години					
		денна		вечірня		заочна	
		аудиторні заняття	самостійна робота	аудиторні заняття	самостійна робота	аудиторні заняття	самостійна робота
лекційні	60	18	44			6	54
практичні	60	18	44			4	56
лабораторні	-	-	-				
семінари	-	-	-				
РАЗОМ	120	36	84			10	110

4 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	ЛЕКЦІЇ	60
ДРН 1 ДРН 2	1. Етика ділового спілкування як навчальна дисципліна	10
	1.1. Терміни та поняття.	
	1.2. Структура курсу	
ДРН 1 ДРН 2	2. Спілкування як соціальний феномен	10
	2.1. Поняття про спілкування. Усне та писемне спілкування.	
	2.1. Культура і спілкування	
	2.3. Спілкування як комунікація	
	2.4. Техніка спілкування	
	2.5. Моделі та стилі спілкування	
	2.6. Спілкування і діяльність	
	2.6. Етичний бік спілкування	
	2.7. Дотримання мовних норм	
ДРН 1 ДРН 2	3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	10
	3.1. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу	
	3.2. Рівні ділового спілкування	
	3.3. Вимоги до учасників ділового спілкування	
	3.4. Ділова бесіда	
	3.5. Різновиди бесід	

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	3.6. Етапи бесід	
ДРН 1 ДРН 2	4.Мистецтво правильно мислити і говорити	10
	4.1. Уміння говорити.	
	4.2. Техніка мовлення	
	4.3. Публічні виступи	
	4.4. Ділова доповідь	
	4.5. Телефонне ділове спілкування	
ДРН 1 ДРН 2	5. Виробничий конфлікт	10
	5.1. Природа конфліктів	
	5.2. Моделі конфліктів	
	5.3. Спілкування як суперечка	
ДРН 1 ДРН 2	6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади	10
	6.1.Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.	
	6.2. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.	
	6.3. Авторитет особистості	
	6.4.Особливості роботи керівника і норми його поведінки	
	6.5. Мовленнєвий етикет	
	6.6. Щоденний етикет	
	6.7. Діловий одяг	
ДРН 1 ДРН 2	ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ	60
	1. Етика ділового спілкування як навчальна дисципліна	
	2. Спілкування як соціальний феномен	
	3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	
	4. Мистецтво правильно мислити і говорити	
	5. Виробничий конфлікт	
	Разом	120

5. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Сертифікація досягнень студентів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти».

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання студента за дисципліною.

5.1 Шкали

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

5.2 Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності студента за вимогами НРК до 7-го кваліфікаційного рівня під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Студент на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання (розділ 2).

Засоби діагностики, що надаються студентам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

Засоби діагностики та процедури оцінювання

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ			ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	
навчальне заняття	засоби діагностики	процедури	засоби діагностики	процедури
лекції	контрольні завдання за кожною темою	виконання завдання під час лекцій	комплексна контрольна робота (ККР)	визначення середньозваженого результату поточних контролів; виконання ККР під час заліку за бажанням студента
практичні	контрольні завдання за кожною темою	виконання завдань під час семінарських занять		
	або індивідуальне завдання	виконання завдань під час самостійної роботи		

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні

заняття оцінюються якістю виконання контрольного або індивідуального завдання.

Якщо зміст певного виду занять підпорядковано декільком дескрипторам, то інтегральне значення оцінки може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюються викладачем.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі студента шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент під час заліку має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

Інтегральне значення оцінки виконання ККР може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюється кафедрою для кожного опису кваліфікаційного рівня НРК.

5.3 Критерії

Реальні результати навчання студента ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерія використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де a – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення; m – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для магістерського рівня вищої освіти (подано нижче).

**Загальні критерії досягнення результатів навчання для 7-го
кваліфікаційного рівня за НРК**

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
Знання		
<p>♦ спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері професійної діяльності або галузі знань і є основою для оригінального мислення та проведення досліджень, критичне осмислення проблем у галузі та на межі галузей знань</p>	<p>Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: – спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; – критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей</p>	95-100
	Відповідь містить не грубі помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84
	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
Рівень знань незадовільний	<60	
Уміння/навички		
<p>♦ спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур; ♦ здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у широких або мультидисциплінарних контекстах; ♦ здатність розв'язувати проблеми у нових</p>	<p>Відповідь характеризує уміння: – виявляти проблеми; – формулювати гіпотези; – розв'язувати проблеми; – оновлювати знання; – інтегрувати знання; – провадити інноваційну діяльність; – провадити наукову діяльність</p>	95-100
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності з не грубими помилками	90-94
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
	Рівень умінь/навичок незадовільний	<60
Комунікація		
♦ зрозуміле і недвозначне донесення власних знань, висновків та аргументації до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Зрозумілість відповіді (доповіді). <i>Мова:</i> правильна; чиста; ясна; точна; логічна; виразна; лаконічна. <i>Комунікаційна стратегія:</i> – послідовний і несуперечливий розвиток думки; – наявність логічних власних суджень; – доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням; – правильна структура відповіді (доповіді); – правильність відповідей на запитання; – доречна техніка відповідей на запитання; – здатність робити висновки та формулювати пропозиції; – використання іноземних мов у професійній діяльності	95-100
	Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	90-94
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
	Рівень комунікації незадовільний	<60
Відповідальність і автономія		
	Відмінне володіння компетенціями:	95-100

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
<ul style="list-style-type: none"> ◆ управління робочими або навчальними процесами, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів; ◆ відповідальність за внесок до професійних знань і практики та/або оцінювання результатів діяльності команд та колективів; ◆ здатність продовжувати навчання з високим ступенем автономії 	<ul style="list-style-type: none"> – використання принципів та методів організації діяльності команди; – ефективний розподіл повноважень в структурі команди; – підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини); – стресовитривалість; – саморегуляція; – трудова активність в екстремальних ситуаціях; – високий рівень особистого ставлення до справи; – володіння всіма видами навчальної діяльності; – належний рівень фундаментальних знань; – належний рівень сформованості загальнонавчальних умінь і навичок 	
	Упевнене володіння компетенціями відповідальності і автономії з незначними хибами	90-94
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано дві вимоги)	85-89
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано три вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано чотири вимоги)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано п'ять вимог)	70-73
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано шість вимог)	65-69
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (рівень фрагментарний)	60-64
Рівень відповідальності і автономії незадовільний	<60	

6 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Технічні засоби навчання (мультимедійна установка) , дистанційна платформа Moodle, для онлайн навчання платформа Teams.

7 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

Основна

1. Закон України «Про вищу освіту» [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> (дата звернення: 04.11.2019).
2. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). – К.: 2019.
3. Гриценко Т.Б., та ін. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник. – К.: 2019
4. Сюта Г.М., Бирик С. П. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. К.: 2019
5. Зубков М. М. Норми та культура української мови за оновленим правописом. Ділове мовлення. 2-ге вид., доп. і змін. / Микола Зубков. – К.: Арій, 2019. – 608 с.

6. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посібник / Ю.І. Палеха. – К.: Кондор, 2006. – 247 с.

Додаткова:

7. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник / В. Малахов. – К.: Либідь, 2006. – 400 с.

8. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 223 с.

9. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-та, 2004. – 283 с.

10. Діловий етикет / І. Афанасьєв (авт.-уклад.) – К.: Альтерпрес, 2003. – 368 с.

11. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво): Практ. посіб. / О. З. Дюмін, А. О. Ніколаєва. – Х.: Видавництво ХТУРЕ, 2001. – 146 с.

12. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х.: Бурун Книга, 2004. – 143 с.

13. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. – 480 с.

14. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. – К.: «Ексоб», 2002. – 200 с.

15. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова / М. Г. Зубков. – 3 вид, доп. – Х.: Торсінг, 2003. – 448 с.

16. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – 4-те вид. – К.: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. – 181 с.

17. Панфілова А. П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учеб. пособ. / А. П. Панфілова. – СПб.: ИВЭСЭП, «Знание», 2003. – 536 с.

18. Потелло Н. Я., Скиртач Г. Е. Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н. Я. Пателло, Г. Є. Скиртач. – К.: МАУП, 2003. – 440 с.

19. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – Львів: В-во “СПОЛОМ”, 2001. – 223 с.

20. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.

21. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – 3-те вид., стер. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.

Навчальне видання

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Етика ділового спілкування»

для магістрів всіх спеціальностей

Розробник: Інна Іванівна Козинець, Тетяна Володимирівна Хміль

Підготовлено до виходу в світ
у Національному технічному університеті
«Дніпровська політехніка».
4960050, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 19