



ч

Силабус
навчальної дисципліни
«Культура ділового спілкування»

Ступінь вищої освіти – перший (бакалаврський)
рівень вищої освіти

Освітньо-професійна програма
«Економічна кібернетика»

Рік навчання: 2, **семестр:** 3

Кількість кредитів: 3 (90 год.)

Мова викладання: українська

Підсумковий контроль – залік

Форма проведення занять – лекції, семінарські
заняття, індивідуально-консультаційна,
самостійна робота

| | |
|--------------------------------|--|
| Викладач курсу | Калита О.П., доцент, к. пед. н. доцент |
| E-mail | Kalita_op@ukr.net |
| Електронна версія курсу | https://moodle.nusta.edu.ua/course/view.php?id=1128 |
| Консультації | <i>Очні консультації: вівторок, 13.00-14.00, кафедра мовної підготовки та соціальних комунікацій</i> <i>Онлайн-консультації за потребою</i> |

1. Коротка анотація курсу. Вивчення курсу спрямоване на формування у здобувачів вищої освіти системи знань і умінь з культури ділового спілкування. Метою курсу є формування високого рівня культури ділового спілкування, комунікативної компетентності студентів, практичне оволодіння способами, формами, моделями спілкування, що забезпечить високий професіоналізм на рівнізростаючих вимог суспільства.

Головними завданнями навчальної дисципліни забезпечити досконале володіння етичними, психологічними нормами професійного спілкування журналіста, виробити навички аналізу конкретних ділових ситуацій та застосування способів і засобів професійного спілкування, розвивати критичне мислення здобувачів вищої освіти, сформувані навички оперування фаховою термінологією.

2. Формат курсу – лекція; семінарське, індивідуальна робота під керівництвом викладача, самостійна робота. Підсумковий контроль – залік.

3. Компетентності, які мають бути сформовані в результаті опанування навчальної дисципліни:

Після вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні володіти такими компетентностями:

Здатність бути критичним і самокритичним.

Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

Здатність до міжособистісної взаємодії.

Здатність навчатися і оволодівати сучасними знаннями.

Здатність організувати й контролювати командну професійну діяльність.

Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

4. Результати навчання

Координувати виконання особистого завдання із завданнями колег

Оцінювати діяльність колег як носіїв прав і обов'язків членів суспільства, представників громадянського суспільства

Оцінювати діяльність колег з точки зору зберігання та примноження суспільних і культурних цінностей і досягнень

Здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

Використовувати необхідні знання й технології для виходу з кризових комунікаційних ситуацій на засадах толерантності, діалогу й співробітництва.

Обирати ефективні методи управління економічною діяльністю, обґрунтовувати пропоновані рішення на основі релевантних даних та наукових і прикладних досліджень.

5. Обсяг курсу

| Вид заняття | Загальна кількість годин (денна/заочна) |
|-------------------------------------|---|
| Лекції | 24 / 4 |
| Семінарські заняття | 20/2 |
| Індивідуально-консультативна робота | 2/2 |
| Самостійна робота | 44/82 |

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання – мультимедійне забезпечення.

7. Політика курсу – визначається Положенням про академічну доброчесність Університету державної фіскальної служби України» (наказ ректора Університету державної фіскальної служби України від 31.10.2019 № 1792); «Кодексом академічної доброчесності Університету державної фіскальної служби України» (наказ Університету державної фіскальної служби України від 28.02.2020 №347).

Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету; позбавлення академічної стипендії; відрахування з Університету.

8. Схема дисципліни

| Роки, семестр денна/заочна | Тема, план | Форма заняття та діяльності | Результати навчання | Вага оцінки (кількість Балів) |
|----------------------------|------------|-----------------------------|---------------------|-------------------------------|
|----------------------------|------------|-----------------------------|---------------------|-------------------------------|

| | | | | |
|-------|---|---|---|---|
| 4/2/6 | <p>Тема 1. Етичні основи ділового спілкування План лекційного заняття 1. Ділове спілкування і його особливості. 2. Культура ділового спілкування. Етичні категорії й принципи, їх реалізація у професійній діяльності. 3. Діалог культур як взаємодія етичних систем. Етика міжнародних економічних зв'язків.</p> | <p>Семінар Самостійна робота Тести, презентація, доповідь</p> | <p>Знати етичні основи ділового спілкування. Здатність характеризувати етичні категорії й принципи. Знати особливості етики міжнародних економічних зв'язків.</p> | 4 |
|-------|---|---|---|---|

| | | | | |
|-------|--|--|---|---|
| | <p>4. Етичні основи професійної діяльності працівника фіскальної служби.</p> | | | |
| 4/4/6 | <p>Тема 2. Культура спілкування як цілісна система моральних та психологічних компонентів План лекційного заняття 1. Спілкування як соціально психологічна категорія. 2. Структура спілкування. 3. Функції спілкування. комунікативна, інтерактивна, перцептивна сторони спілкування. 4. Види та рівні спілкування. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування. Макро-, мезо- і мікрорівень спілкування.</p> | <p>Семінар Самостійна робота Тести, навчальний проєкт, презентація</p> | <p>Вміти визначати соціально-психологічні категорії спілкування. Знати структуру ділового спілкування. Здатність аналізувати й оцінювати функції, види та рівні спілкування</p> | 4 |
| 2/2/6 | <p>Тема 3. Етика взаємодії та взаєморозуміння у професійному спілкуванні План лекційного заняття 1. Взаємодія як процес впливу суб'єктів одне на одного. Взаєморозуміння та його рівні. 2. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Види бар'єрів та шляхи їх подолання. 3. Комунікативні бар'єри у спілкуванні, їх типи. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.</p> | <p>Семінар Самостійна робота Тести, навчальний проєкт, дискусія</p> | <p>Здатність визначати комунікативні бар'єри у спілкуванні, їх типи, механізми взаєморозуміння. Оцінювати роль етики у досягненні взаєморозуміння. Аналізувати гендерні аспекти ділового спілкування.</p> | 4 |

| | | | | |
|-------|---|--|---|---|
| 4/4/6 | Тема 4. Комунікативна техніка спілкування План лекційного заняття 1.Способи впливу на людей у процесі ділового спілкування, їх особливості. 2.Маніпуляції у спілкуванні, їх характеристика. 3.Правила нейтралізації маніпуляцій. 4.Моделі, стилі спілкування. | Семінар: Тести, навчальний проєкт, презентація Самостійна робота | Здатність аналізувати способи впливу на людей у процесі ділового спілкування. Здатність застосовувати правила нейтралізації маніпуляцій. | 4 |
| 2/2/8 | Тема5. Етикет ділових відносин План лекційного заняття 1.Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. 2.Особливості ділового | Семінар Самостійна робота Тести, навчальний проєкт, презентація | Знати моральні основи етикету. Застосовувати правила етикету у діловому спілкуванні. | 4 |

| | | | | |
|-------|--|---|--|---|
| | етикету. Норми поведінки керівника. 34.Етика й етикет у взаєминах із партнерами (клієнтами). | | | |
| 4/2/6 | Тема 6. Етикет й імідж ділової людини План лекційного заняття 1.Поняття іміджу ділової людини, сутність й основні характеристики. 2.Правила формування іміджу ділової людини. 3.Основні вимоги до зовнішнього вигляду ділової людини | Семінар Самостійна робота Тести, навчальний проєкт, презентація | Знати особливості ділового етикету. Визначати поняття іміджу ділової людини. Здатність застосовувати правила формування іміджу ділової людини. | 4 |

| | | | | |
|---------|---|---|--|---|
| 4/4/6/2 | Тема 7. Національні особливості у здійсненні зовнішньоекономічної діяльності План лекційного заняття 1. Національні особливості етики й етикету в зовнішньоекономічній діяльності. 2. Особливості національного етикету. 3. Національні особливості етикету країн Північної Америки. 4. Особливості ділового етикету європейських країн. 5. Особливості ділового етикету скандинавських країн. 6. Особливості ділового етикету країн Сходу. 7. Особливості ділового етикету Великобританії. | Семінар Самостійна робота Тести, доповідь, презентація Індивідуально консультативна робота | Знати особливості етики зовнішньоекономічної діяльності. Знати особливості національного етикету зарубіжних країн | 4 |
|---------|---|---|--|---|

9. Система оцінювання

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за таким співвідношенням: семінарська робота: 30% загальної кількості балів; завдання самостійної/індивідуальної роботи: 20% загальної кількості балів; екзамен: 50% загальної кількості балів.

| Модулі | Модуль 1 | | | | Залік – 50 балів | Загальна оцінка = 50 балів + |
|------------------------------------|----------|-------|-------|-------|------------------|------------------------------|
| | Т. 1. | Т. 2. | Т. 3. | Т. 4. | | |
| Теми | | | | | | |
| Кількість балів за теми | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| Відповідь на семінарському занятті | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| Самостійна робота студента | 1 | 1 | 1 | 1 | | |

| Модулі | Модуль 2 | | | 50 балів = 100 балів |
|------------------------------------|----------|-------|-------|----------------------|
| | Т. 5. | Т. 6. | Т. 7. | |
| Теми | | | | |
| Кількість балів за теми | 9 | 4 | 4 | |
| Відповідь на семінарському занятті | 3 | 3 | 3 | |
| Індивідуальна робота | 5 | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| Самостійна робота студента | 1 | 1 | 1 | | |
| Підсумковий тестовий контроль на платформі дистанційного навчання УДФСУ MOODLE | 5 | | | | |

10. Шкала оцінювання

| Сума балів за 100-бальною шкалою | Оцінка в ЄКТС | Значення оцінки ЄКТС | Критерії оцінювання | Рівень компетентності | Оцінка за національною шкалою |
|----------------------------------|---------------|--|---|---------------------------------------|-------------------------------|
| | | | | | Екзамен/Залік |
| 90-100 | A | відмінно | Здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили. | високий (творчий) | Відмінно/ Зараховано |
| 80-89 | B | дуже добре | Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна. | достатній (конструктивно-варіативний) | Добре/ зараховано |
| 70-79 | C | добре | Здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок. | | Задовільно/ зараховано |
| 60-69 | D | задовільно | Здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. | середній (репродуктивний) | |
| 50-59 | E | достатньо | Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні. | | |
| 35-49 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу. | Низький (рецептивно-продуктивний) | Незадовільно/ Незараховано |

| | | | | | |
|--|--|-----------------------|--|--|--|
| | | семестрового контролю | | | |
|--|--|-----------------------|--|--|--|

| | | | |
|------|---|--|--|
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту | Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів. |
|------|---|--|--|

11. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Завдання, які виконуються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (- 0,5 бала). Перескладання модулів відбувається із дозволу дирекції ННІ за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Наукові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

| | |
|--|---|
| Загальна система оцінювання курсу | Виконання всіх видів навчальних робіт впродовж семестру / диференційований залік – 50/50% |
| Вимоги до письмової роботи | При оцінюванні роботи враховуються також теми, винесені на самостійне опрацювання. Письмова робота повинна бути написана самостійно, плагіат заборонений, не потрібно робити посилань чи цитувань. |
| Семінарські заняття | Семінарські заняття проводяться відповідно до планів семінарських занять на основі опрацювання лекційних матеріалів, основної та додаткової літератури (наприклад: тестовий контроль, звіт про виконану самостійну роботу, демонстрація практичної навички тощо). Поточний контроль (засвоєння окремих тем) проводиться у формі усного опитування або письмового контролю на заняттях, у формі виступів здобувачів з доповідями при обговоренні навчальних питань. При оцінці роботи здобувача враховується: відвідуваність занять, активна і продуктивна участь на заняттях, своєчасне виконання всіх завдань. |

| | |
|---|---|
| <p>Умови підсумкового контролю</p> | <p>Підсумковий семестровий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень здобувачів. Він проводиться у письмовій формі у вигляді диференційованого заліку. Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу, а обсяг навчального матеріалу, який виноситься на підсумковий семестровий контроль, визначається робочою програмою дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється під час проведення навчальних занять і має на меті перевірку засвоєння здобувачами навчального матеріалу.</p> <p>Максимальна кількість балів, яку може набрати здобувач за поточну навчальну діяльність, становить 50 балів. Загальна кількість балів з дисципліни розраховується як сума балів, отриманих за результатами поточного контролю, та балів, отриманих за результатами диференційованого заліку.</p> <p>Максимальна сума за семестр складає 100 балів.</p> |
|---|---|

12. Рекомендована література

Основна:

Публікації автора за темою навчальної дисципліни

1. Калита О.П., Науменко Л.М. Робоча програма навчальної дисципліни «Культура ділового спілкування». Ірпінь, 2022. 23 с.
2. Комунікативна компетентність майбутнього фахівця як інтегральне особистісне утворення.// Збірник наукових праць Кам'янець -Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Кам'янець –Подільський. 2019. Вип.48. С. 54 – 57.
3. Калита О.П. Павлова А.К. Парадигма діалогічності та сучасний комунікативний часопростір: прикладний аспект. Матеріали Міжнародної наукової інтернет-конференції «Соціальні та економічні аспекти освіти в сучасному суспільстві» (13 – 14.11.2020, Варшава, Польща). С. 32 – 41.

Основна

1. Ділове спілкування: навч. посіб./ О. О. Авраменко, Л. В. Яковенко, В. Я. Шийка. Івано-Франківськ, 2019. 182с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення./ Марія Пентиліук, Ігор Маруніч, Ірина Гайдаєнко. Київ.:ЦУЛ, 2019. 249 с.
3. Гриценко Т. Б. та ін. Етика ділового спілкування. Київ, 2020. 344 с. 4. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К.: Знання, 2019. 326 с.
5. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. К.: Фабула, 2019. 304 с.

Допоміжна

1. Етика ділового спілкування/Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К.:ЦНЛ, 219. 344с.
2. Кінг Ларрі, Гілберт Білл. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Моноліт-Bizz, 2019. 208 с.
3. Культура ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. / Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича; уклад. Ірина Горохолінська. Чернівці: Рута, 2015. 151 с. 4. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник / за заг. ред. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва, Х.: ХДУХТ, 2016. 146 с. 5. Меєр Е. Культурна карта. Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі. К.: Наш формат, 2020. 224 с.
6. Основи корпоративної соціальної відповідальності. Стратегії та ділові практики/ О.

- Кузьмін, Н. Станасюк, І. Пасінович, О. Пирог, Л. Чернобай. К.: Кондор, 2021. 244 с. 7.
 Розенберг М. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. К.: Фабула, 2020. 288 с.
 8. Снітинський, В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України /В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О.О.Брух; МОН України. Львів: Магнолія, 2016. 287с.
 9. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.
 10. Сютя Г. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. К.: Фоліо, 2019. 428 с.

Інформаційні ресурси Інтернет:

1. Етика спілкування і діловий етикет – <http://dumka.ho.ua/esde.htm> 2.
 Історія етикету: основні етапи розвитку. URL: <http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapirozvitku.html>
3. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_dilo_viy_etiket
4. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с. URL: http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.pdf
5. Бібліотека КНУБА. URL: <http://library.knuba.edu.ua/>
6. Наукова бібліотека Дніпровського національного університету ім. Олеся Гончара. URL: <http://library.dsu.dp.ua/eticet.html>
7. Міністерство освіти і науки України. URL: <http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/>
8. Офіційний сайт наукової діяльності Національної академії ім. Я. Мудрого. URL: <http://nulau.org.ua/index.php?r=biblio>
9. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
10. Харківська державна наукова бібліотека. URL: <http://korolenko.kharkov.com/> 11. Національна парламентська бібліотека України. URL: <http://www.nplu.kiev.ua/> 12. Наукова бібліотека ім.М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка. URL: <http://lib-gw.univ.kiev.ua/>

Міжнародні видання

1. Innovative paradigm of formation of communicative competence of future journalists //International journal of innovative technologies in social /rsglobal_ijitss 4(8), Vol. 1, June 2018. С.63-66. URL: <https://www.ijrte.org/download/volume-8-issue-4s/>
2. The narrative intention of mediatext: explication of senses (on the example of the daynewspaper). *Trypillian Civilization Journal*. Colfax Ave. Alexandria, VA 22311 USA. 2019. Linguistics. URL: Linguistics. <http://trypillia.com/2019-linguistics/171-alla-pavlova-olena-kalyta-the-narrative-intention-of-mediatext-explication-of-senses-on-the-example-of-the-day-newspaper>
3. Калита О.П. Павлова А.К. Парадигма діалогічності та сучасний комунікативний часопростір: прикладний аспект. Матеріали Міжнародної наукової інтернет конференції «Соціальні та економічні аспекти освіти в сучасному суспільстві» (13 – 14.11.2020, Варшава, Польща). С. 32 – 41.