


ПОЛТАВСЬКА ДЕРЖАВНА АГРАРНА АКАДЕМІЯ
Кафедра менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

 Ірина МАРКІНА

08 лютого 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Діловий протокол

(вибіркова навчальна дисципліна навчально-наукового інституту економіки,
управління, права та інформаційних технологій)

Освітньо-професійна програма Менеджмент підприємства
спеціальність 073 Менеджмент
галузь знань 07 Управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма Місцеве самоврядування
спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма Правознавство
спеціальність 081 Право
галузь знань 08 Право

Освітньо-професійна програма Підприємництво
спеціальність 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
галузь знань 07 Управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма Економіка підприємства
спеціальність 051 Економіка
галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Освітньо-професійна програма Маркетинг
спеціальність 075 Маркетинг
галузь знань 07 Управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма Міжнародні економічні відносини
спеціальність 292 Міжнародні економічні відносини
галузь знань 29 Міжнародні відносини

Освітньо-професійна програма Інформаційні управляючі системи
спеціальність 126 Інформаційні системи та технології
галузь знань 12 Інформаційні технології

освітній ступінь Бакалавр

Навчально науковий інститут економіки, управління, права та інформаційних технологій

Полтава
2021-2022 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Діловий протокол» для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою Менеджмент підприємства спеціальності 073 Менеджмент, за освітньо-професійною програмою Місцеве самоврядування спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування, за освітньо-професійною програмою Правознавство спеціальності 081 Право; освітньо-професійною програмою Підприємництво спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; освітньо-професійною програмою Економіка підприємства спеціальності 051 Економіка; освітньо-професійною програмою Маркетинг спеціальності 075 Маркетинг; освітньо-професійною програмою Міжнародні економічні відносини спеціальності 292 Міжнародні економічні відносини; освітньо-професійною програмою Інформаційні управляючі системи спеціальності 126 Інформаційні системи та технології.

Мова викладання державна.


Розробник: Помаз О., доцент кафедри менеджменту, к.е.н., доцент

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від 08 лютого 2021 року № 15

Схвалено науково-методичною радою спеціальності «Менеджмент»

Протокол від 08 лютого 2021 року № 5

Голова  (Т. САЗОНОВА)

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	денна форма навчання	заочна форма навчання
Загальна кількість годин	120	120
Кількість кредитів	4	4
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	вибіркова	
Рік навчання (курс)	2	2
Семестр	4	4
Лекції (годин)	16	6
Практичні (годин)	24	4
Самостійна робота (годин)	80	110
в т. ч. індивідуальні завдання (контрольна робота) (годин)	-	1
Вид підсумкового контролю	залік	

2. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік навчальних дисциплін, які передують її вивченню відповідно до структурно-логічної схеми освітньо-професійної програми Менеджмент підприємства: Історія та культура України, Українська мова (за професійним спрямуванням); освітньо-професійної програми Місцеве самоврядування: Історія та культура України, Українська мова (за професійним спрямуванням); освітньо-професійної програми Правознавство: Історія та культура України, Українська мова (за професійним спрямуванням); освітньо-професійної програми Підприємництво: Історія та культура України, Іноземна мова (за професійним спрямуванням), Українська мова (за професійним спрямуванням); освітньо-професійної програми Економіка підприємства: Історія та культура України, Іноземна мова (за професійним спрямуванням), Українська мова (за професійним спрямуванням); освітньо-професійною програмою Маркетинг: Історія та культура України, Іноземна мова (за професійним спрямуванням), Українська мова (за професійним спрямуванням), Менеджмент; освітньо-професійною програмою Міжнародні економічні відносини спеціальності: Історія та культура України, Англійська мова (базовий курс), Українська мова (за професійним спрямуванням); освітньо-професійною програмою Інформаційні управляючі системи: : Іноземна мова (за професійним спрямуванням), Українська мова (за професійним спрямуванням).

3. Заплановані результати навчання

Мета вивчення навчальної дисципліни: набуття майбутніми менеджерами глибоких теоретичних знань і практичних навичок ділового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, а також формування у майбутніх менеджерів уяви етичного мислення сфери бізнесу.

Основні завдання навчальної дисципліни полягають у теоретичній і практичній підготовці майбутніх менеджерів з наступних питань:

- сутність та поняття етики та етикету ділового спілкування;
- зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена;
- індивідуальне діалогове спілкування;
- етика ділового спілкування по телефону;
- етика ділового спілкування з аудиторією;
- етичні проблеми організації та проведення ділових нарад та засідань;
- етика комерційних переговорів; організація та проведення ділових прийомів;
- етика ділового листування;

- етика невербального спілкування;
- особливості етики ділового спілкування в міжнародних відносинах;
- етика та етикет у комерційній діяльності.

Компетентності:

загальні:

ЗК 1. Цінування та повага до різноманітності та мультикультурності

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 2. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

ПРН 3. Формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.

4. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.

Етика як наука; сутність і поняття. Мораль і моральність – сутність та поняття. Фундатор етики – Аристотель.

Спілкування – сутність і поняття. Спілкування як науково-практична проблема. Моральні передумови ділового спілкування. Психологічна природа спілкування. Структура спілкування (комунікація, інтеграція, перцепція). Види професійного спілкування. Технологія спілкування. Зв'язок етики ділового спілкування з іншими дисциплінами.

Етикет – сутність та поняття. Види етики і етикету (придворний, повсякденний, діловий, гостювий, професійний, дипломатичний та інші). Протокол. Структура етикету (норми поведінки у громадських місцях, правила привітання, правила представлення та знайомства, правила звертання, вимоги до ділового одягу, правила поведінки та обов'язки чоловіків і жінок, грошові відносини). Організація навчання етиці та етикету. Етика та етикет в міжособистісній комунікації. Етика та етикет в семіотичному аспекті. Етикет та система цінностей. Основні принципи етикету.

Історія етики і етикету. Розвиток етики й етикету в античному світі. Розвиток етики й етикету в Західній Європі. «Протестантська етика и дух капіталізму» (Макс Вебер, Вернер Зомбарт і Еріх Фромм). Розвиток етики й етикету на Сході. Біблія - перший навчальний посібник з етики та етикету. Розвиток етики й етикету в Азії. Етика конфуціанства. Розвиток етики й етикету в слов'янських країнах. Розвиток етики й етикету в Україні. Сучасна етика та етикет в українському суспільстві.

Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена

Імідж: сутність і поняття. Види іміджу. Імідж офісу та його складові. Флористика: сутність та значення для оформлення офісу. Ділова атрибутика. Корпоративний імідж. Культура мови. Постава і хода. Візитні картки: сутність, зміст інформації карток, випадки використання.

Зовнішній вигляд бізнесмена. Чоловічий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Методи зав'язування чоловічих краваток.

Зовнішній вигляд бізнес леді. Жіночий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Етика та етикет використання прикрас. Прикраси і обряди. Використання косметики та парфумерії, макіяж та зачіска.

Імідж політика та його складові.

Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування

Ділова бесіда - сутність та поняття. Функції бесіди. Види бесід. Підготовка до проведення ділової бесіди. Психологічне значення форми столу для спілкування.

Технологія та техніка проведення ділової бесіди (встановлення контакту в бесіді; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення).

Класифікація типів співрозмовників. Аргументування положень, що висувуються. Уміння слухати. Уміння говорити. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Захист від некоректного співрозмовника. Чай та кава під час спілкування. Стенограма та аудіо запис розмови за допомогою диктофону.

Особливі види бесід. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру. Технологія спілкування за допомогою перекладача. Заборонені теми для ділового спілкування. Заборонені дії співрозмовників у діловому спілкуванні. Технологія закінчення бесіди (вихід із контакту).

Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування

Телефон як засіб телефонного спілкування. Особливості телефонного спілкування.

Загальні правила телефонного спілкування. Правила телефонної розмови, коли телефонують вам. Правила телефонної розмови, коли телефонуєте ви.

Взаємодія керівника та секретаря під час користування телефоном. Правила користування телефаксом. Етика телефонної розмови з автовідповідачем.

Спеціальні випадки користування телефоном. Особливості користування телефоном у готелі. Телемаркетинг – сутність та поняття. Інтерактивне спілкування. Замовлення товарів по телефону. Правила користування телефоном – автоматом. Етика та етикет користування стільниковим телефоном. Телефонна розмова з хуліганом і брутальною людиною.

Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування

Організація і проведення ділових засідань і нарад в колективі. Народи - сутність та поняття. Випадки необхідності скликання нарад. Види нарад. Етика змісту учасників нарад. Підготовка і проведення засідань і нарад. Раціональне проведення ділових нарад. Національні особливості проведення нарад. Вимоги до ведучого наради. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування.

Підготовка і проведення комерційних переговорів. Переговори - сутність та поняття. Підготовка до проведення переговорів. Види підготовки до переговорів. Зміст учасників делегації. Представлення повноважень. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Неформальні відносини в процесі переговорів. Типові помилки під час переговорів.

Підготовка та проведення конференції.

Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією

Публічний виступ перед аудиторією - роль та значення у сфері бізнесу. Види публічних виступів перед аудиторією.

Підготовка до виступу перед аудиторією. Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії. Виступ за попередньо складеним текстом або імпровізація.

Техніка публічного виступу. Стель, тип і манери виступаючого. Правила початку виступу. Правила розгортання виступу і заволодіння увагою слухачів.

Культура мови виступаючого. Ділова риторика. Дохідливість мови. Грамотність мови. Наочність, її значення під час публічного виступу.

Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Офіційний виступ жінок. Неофіційний виступ жінок. Виступ жінок перед великою аудиторією. Виступ жінок по телебаченню. Офіційний виступ чоловіків. Неофіційний виступ чоловіків. Виступ чоловіків перед великою аудиторією. Виступ чоловіків по телебаченню.

Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів

Гостьова етика та етикет. Види ділових прийомів – сутність та поняття. Офіційні та неофіційні ділові прийоми. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика (сніданок, ланч, обід, вечеря, «а-ля-фуршет», коктейль, прийом – келих шампанського, прийом – келих вина, прийом – банкет-чай). Неофіційні ділові прийоми та їх характеристика (пікнік, барбекю, шашлик, бранч, келих вина з сиром, чоловіча вечірка, жіноча вечірка, та інші).

Підготовка, організація і проведення прийомів. Згода на відвідування прийому. Відхід з гостей або прийому.

Подарунки в ділових відносинах. Види подарунків Вибір подарунка. Гроші на подарунок. Етика і культура грошових відносин. Весільний подарунок. Вручення подарунків. Квіти в подарунок. Чого не можна і не треба дарувати.

Етика і етикет поведінки в ресторані. Вибір ресторану. Місце зустрічі при відвідуванні ресторану. Призначення вестибюля ресторан). Представлення за ресторанным столиком. Ресторанне меню. Правила користування французьким меню.

Правила сервірування столу. Правила поводження з різноманітними стравами і напоями. Що і як їсти. Поведінка і розмови за столом. Тости і бесіди за столом. Вимова тостів.

Тема 8. Етика невербального спілкування

Невербальні комунікації – сутність та поняття. Невербальне спілкування. Функції невербального спілкування. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, жестикуляція, інтонація і тембр голосу, пози і осанка тощо).

Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукоштовань. Етика поцілунків та обіймів.

Тату та татуаж – сутність та функції. Історія тату та татуажа, їх сучасна інтерпретація. Пірсінг – сутність та походження.

Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнародні відмінності невербального спілкування.

5. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
л		п	с.р.	л		п	с.р.	
Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.	14	2	2	10	16	2		14
Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	16	2	4	10	16	2	2	12
Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування	16	2	4	10	16	2	2	12
Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування	14	2	2	10	16			16
Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування	16	2	4	10	14			14
Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	16	2	4	10	14			14
Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів	14	2	2	10	14			14
Тема 8. Етика невербального спілкування	14	2	2	10	14			14
в т.ч. індивідуальні завдання (контрольна робота)					1			1
Усього годин	120	16	24	80	120	6	4	110

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.	2	
2	Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	4	2
3	Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування	4	2
4	Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування	2	
5	Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування	4	
6	Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	4	
7	Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів	2	
8	Тема 8. Етика невербального спілкування	2	
	Разом	24	4

7. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.	10	14
2	Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	10	12
3	Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування	10	12
4	Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування	10	16
5	Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування	10	14
6	Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	10	14
7	Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів	10	14
8	Тема 8. Етика невербального спілкування	10	14
	в т.ч. індивідуальні завдання (контрольна робота)		1
	Разом	80	110

8. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувача вищої освіти направлена на закріплення теоретичного матеріалу та практичних навичок. Реалізація цього напрямку роботи передбачається шляхом виконання індивідуалізованого навчального завдання, яке виконується самостійно здобувачем вищої освіти заочної форми навчання в позааудиторний час: контрольної роботи.

9. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Методи навчання*	Форми оцінювання
ПРН. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	МН 3, НМЛ 2, НМЛ 4, НМЛ 5, НМЛ 7, НМЛ 8, МНСР 2, МСМ 1, МСМ 2, МНІ 3	Виконання завдань на практичних заняттях, виконання завдань самостійної роботи, розв'язування тестів, позааудиторна контрольна робота**
ПРН. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	МН 3, НМЛ 2, НМЛ 4, НМЛ 5, НМЛ 7, НМЛ 8, МНСР 2, МСМ 1, МСМ 2, МНІ 3	Виконання завдань на практичних заняттях, виконання завдань самостійної роботи, позааудиторна контрольна робота**
ПРН. Формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.	МН 3, НМЛ 2, НМЛ 4, НМЛ 5, НМЛ 7, НМЛ 8, МНСР 2, МСМ 1, МСМ 2, МНІ 3	Виконання завдань на практичних заняттях, виконання завдань самостійної роботи, позааудиторна контрольна робота**

*Методи навчання:

- за джерелом знань: практичні методи (МН 3): практичні роботи, виконання ситуаційних вправ;
- за логікою: дедуктивний (НМЛ 2), аналітичний (НМЛ 4), синтетичний (НМЛ 5), узагальнення (НМЛ 7), конкретизація (НМЛ 8);
- за мисленням: евристичний (НММ 4);
- за ступенем керівництва: робота під керівництвом викладача (МНСР 2);
- методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: метод формування пізнавальних інтересів (МСМ 1): створення ситуації інтересу; метод стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності (МСМ 2): заохочення, оперативний контроль, вказування на недоліки, зауваження;
- інноваційні: інтерактивний метод (МНІ 3): проектування професійних ситуацій, мозковий штурм.

** виконується здобувачами заочної форми навчання.

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання.

Критерії успішного опанування програмних результатів навчання

Програмні результати навчання	Відсоток у підсумковій оцінці з навчальної дисципліни, %	Максимальна кількість балів	Мінімальний пороговий рівень оцінок, балів
ПРН. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	20	20	12
ПРН. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	40	40	24
ПРН. Формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.	40	40	24
Разом	100	100	60

Одним із обов'язкових елементів освітнього процесу є систематичний поточний контроль оволодіння компетентностями та підсумкова оцінка рівня досягнення програмних результатів навчання.

10. Форми оцінювання результатів навчання

Денна форма навчання

Програмні результати навчання	Форма оцінювання					
	письмове та усне виконання вправ на практичних заняттях		виконання завдань самостійної роботи		виконання тестових завдань	
	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів
ПРН 1. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	6	12	5	10	15	24
ПРН 2. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	10	16	7	11		
ПРН 3. Формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.	10	16	7	11		

Заочна форма навчання

Програмні результати навчання	Форма оцінювання					
	письмове та усне виконання вправ на практичних заняттях		виконання завдань самостійної роботи		Виконання позааудиторної контрольної роботи	
	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів
ПРН 1. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	5	11	5	11	2	4
ПРН 2. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	10	15	10	15	4	7
ПРН 3. Формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.	10	15	10	15	4	7

Форми, шкала та критерії оцінювання результатів навчання при проведенні поточного контролю успішності здобувачів вищої освіти:

- розв'язування тестів (6 питань – ціна вірної відповіді 0,5 бали):

Рівень опанування ПРН відповідної навчальної програми	Кількість правильних відповідей на тестові завдання	Кількість балів
Високий	6	3
Достатній	5	2,5
Середній	4	2,0
Задовільний	3	1,5
Низький	2	1
Незадовільний	0-1	0-0,5

- виконання вправ на практичних заняттях:

Рівень опанування ПРН відповідної навчальної програми	Якісна оцінка відповідей, виконання завдань, поведінки здобувача	Кількість балів
Високий	Відповіді вірні, супроводжувалися практичними прикладами та власними роздумами з теми заняття. Висока активність на занятті	5 (6)
Достатній	Відповіді в цілому вірні, але містять деякі помилки. Висока активність на занятті.	4 (5)
Середній	Відповіді містять ряд помилок, що характеризують знання ЗВО як середні. Висока активність на занятті.	3
Задовільний	Відповіді містять помилки, які є суттєвими, що здебільшого викликані недостатнім опануванням ЗВО навчального матеріалу. Незначна активність на занятті.	2
Низький	Відповіді невірні, або містять значні помилки, що здебільшого зводять завдання до того рівня, який важко оцінити. Пасивна поведінка на занятті.	1
Незадовільний	Відповіді невірні. Пасивна поведінка на занятті.	0

Для заочної форми навчання:

Рівень опанування ПРН відповідної навчальної програми	Якісна оцінка відповідей, виконання завдань, поведінки здобувача	Кількість балів
Високий	Відповіді вірні, супроводжувалися практичними прикладами та власними роздумами з теми заняття. Висока активність на занятті	5 (6)
Достатній	Відповіді в цілому вірні, але містять деякі помилки. Висока активність на занятті.	4 (5)
Середній	Відповіді містять ряд помилок, що характеризують знання ЗВО як середні. Висока активність на занятті.	3
Задовільний	Відповіді містять помилки, які є суттєвими, що здебільшого викликані недостатнім опануванням ЗВО навчального матеріалу. Незначна активність на занятті.	2
Низький	Відповіді невірні, або містять значні помилки, що здебільшого зводять завдання до того рівня, який важко оцінити. Пасивна поведінка на занятті.	1
Незадовільний	Відповіді невірні. Пасивна поведінка на занятті.	0

- виконання завдань самостійної роботи:

Рівень опанування ПРН відповідної навчальної програми	Якісна оцінка відповідей, виконання завдань, поведінки здобувача	Кількість балів
Високий	Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.	4
Достатній	Завдання виконані в цілому вірно, але є незначні помилки та/або помилки в оформленні; присутній креативний підхід у виконанні завдань. Здані завдання вчасно.	3
Середній	Відповіді на завдання самостійної роботи містять ряд помилок, що характеризують знання ЗВО як середні. Присутні помилки в оформленні або невчасна здача завдання.	2
Задовільний	Відповіді на поставлені завдання самостійної роботи містять помилки, які є суттєвими / або завдання виконане неповністю. Присутні помилки в оформленні та / або невчасна здача завдання.	1
Незадовільний	Відповіді невірні, або містять значні помилки, що здебільшого зводять завдання до того рівня, який неможливо оцінити. Присутні помилки в оформленні та / або невчасна здача завдання. Завдання не виконане зовсім.	0

для заочної форми навчання:

Рівень опанування ПРН відповідної навчальної програми	Якісна оцінка відповідей, виконання завдань, поведінки здобувача	Кількість балів
Високий	Завдання виконані повністю вірно та оформлення відповідає вимогам, є практичні приклади та власні роздуми з теми заняття. Здані виконані завдання вчасно.	5
Достатній	Завдання виконані в цілому вірно, але є незначні помилки та/або помилки в оформленні; присутній креативний підхід у виконанні завдань. Здані завдання вчасно.	4
Середній	Відповіді на завдання самостійної роботи містять ряд помилок, що характеризують знання ЗВО як середні. Присутні помилки в оформленні або невчасна здача завдання.	3
Задовільний	Відповіді на поставлені завдання самостійної роботи містять помилки, які є суттєвими / або завдання виконане неповністю. Присутні помилки в оформленні та / або невчасна здача завдання.	2
Низький	Відповіді на поставлені завдання самостійної роботи містять суттєві помилки. Оформлення неправильне та / або невчасна здача завдання	1
Незадовільний	Завдання не виконане зовсім.	0

- позааудиторна контрольна робота (для здобувачів заочної форми навчання):

Рівень опанування ПРН відповідної навчальної програми	Критерій оцінювання	Кількість балів
Високий	здобувач виявив високий рівень опанування ПРН; питання розкриті у повному обсязі, присутній аналіз, самостійне бачення та наведені практичні приклади, оформлення відповідає вимогам; здана вчасно	18
Достатній	здобувач виявив достатній рівень опанування ПРН; в цілому вірно викладена сутність питань, але без наведення прикладів, додаткової інформації; оформлення відповідає вимогам; здана вчасно	16-17
Середній	здобувач виявив середній рівень опанування ПРН; у змісті відповіді на завдання, спостерігаються помилкові судження, недостатньо повна інформація, відсутній самостійний аналіз, приклади; оформлення повністю / неповністю відповідає вимогам	10-15
Задовільний	здобувач виявив задовільний рівень опанування ПРН; у відповідях спостерігаються значні помилки, але здобувач орієнтується у сутності, змісті питань; оформлення повністю / неповністю відповідає вимогам	7-9
Низький	здобувач виявив низький рівень опанування ПРН; завдання виконані на слабкому рівні, або допущені грубі помилки у виконанні; оформлення повністю / неповністю відповідає вимогам	4-6
Незадовільний	здобувач виявив незадовільний рівень опанування ПРН; завдання не виконане, або виконане з великою кількістю помилок; оформлення не відповідає вимогам	0-3

Форма проведення підсумкового контролю згідно робочого та навчального плану – залік.

11. Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Денна форма навчання

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання здобувачів			Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	виконання завдань самостійної роботи	розв'язування тестів	
Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.	6	4	3	13
Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	6	4	3	13
Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування	6	4	3	13
Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування	6	4	3	13
Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування	5	4	3	12
Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	5	4	3	12
Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів	5	4	3	12
Тема 8. Етика невербального спілкування	5	4	3	12
Разом	44	32	24	100

Заочна форма навчання

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання здобувачів			Разом
	письмове та усне виконання вправ на практичних заняттях	виконання завдань самостійної роботи	Виконання позааудиторної контрольної роботи	
Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.	5	5		10
Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	6	5		11
Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування	6	5		11
Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування	5	5		10
Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування	5	5		10
Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	5	5		10
Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів	5	5		10
Тема 8. Етика невербального спілкування	5	5		10
Контрольна робота			18	18
Разом	42	40	18	100

12. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник. Вінниця: Нова Книга, 2002. 266 с.

2. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.

3. Помаз О. М., Помаз Ю. В., Шульженко І. В. Вплив національного менталітету на організаційну культуру та характер мотивації праці на українських підприємствах. Економічний розвиток: Теорія, методологія, управління. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції. Будапешт-Прага-Київ, НДІСР. 2016. С. 208-214.

4. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник. 2-ге вид., оновл. і доповн. Київ : Знання, 2017. 326 с.

5. 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. 287 с.

6. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.

7. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket

Допоміжні

8. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. Москва: ЭКСМО, 2002. 160 с.

9. Ботвина Н. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування. Київ: АртЕк, 2000.192 с.

Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua/>.

2. <https://mi100.info/2017/08/27/dilovuj-protokol-yak-dosyagty-uspihu-v-biznes-peremovynah-z-partneramy-inozemtsyamy/>

3. <https://www.kadrovik01.com.ua/rubric/15>