

# ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра гуманітарних і соціальних дисциплін

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри



Наталія СИЗОНЕНКО

«30» серпня 2021 року

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### «Етика ділового спілкування»

(факультетська вибіркова навчальна дисципліна)

Полтава  
2021 – 2022 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти факультету обліку та фінансів.

Мова викладання: державна

Розробник: Ільченко А.М., доцент кафедри гуманітарних і соціальних дисциплін, к.пед.н., доцент

«30» серпня 2021 року

  
(підпис) (Алла ІЛЬЧЕНКО)  
(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

Схвалено на засіданні кафедри гуманітарних і соціальних дисциплін  
протокол від 30 серпня 2021 р. № 1

Затверджено завідувачем кафедри

«30» серпня 2021 року

  
(підпис) (Наталія СИЗОНЕНКО)  
(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Заочна форма навчання
Загальна кількість годин –	120
Кількість кредитів –	4
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти ( <i>обов'язкова</i> чи <i>вибіркова</i> )	вибіркова
Рік навчання (шифр курс)	II
Семестр	IV
Лекції (годин)	6
Практичні (семінарські) (годин)	4
Лабораторні (годин)	-
Самостійна робота (годин)	110
у т. ч. індивідуальні завдання (вказати форму), годин	24
Форма семестрового контролю	залік

## 2. Заплановані результати навчання

**Мета вивчення навчальної дисципліни:** формування у здобувачів вищої освіти системи фундаментальних знань про теоретико-методологічні засади етики ділового спілкування, концептуальних основ етики ділових відносин, набуття навичок активної участі у цих процесах, виховання культури спілкування та взаємовідносин для майбутньої професійної діяльності.

**Основні завдання навчальної дисципліни:** вивчення філософсько-етичних, психолого-педагогічних основ ділового спілкування та ділових відносин, їх норм і правил, шляхів застосування в професійній діяльності; засвоєння системи способів, засобів, стратегій ділового спілкування та побудови ділових відносин, враховуючи психологічні та соціокультурні особливості співрозмовників; формування умінь будувати ділові відносини, проводити індивідуальні бесіди, колективні обговорення проблем, переговори, ділові прийоми, виступати перед аудиторією з дотриманням норм і правил гуманістичної етики.

### **Компетентності:**

*загальні:*

ЗКФК02. Здатність управляти стратегічним розвитком команди в процесі здійснення професійної діяльності.

ЗКФК03. Здатність дотримуватись принципів академічної доброчесності в процесі навчання, наукової та професійної діяльності.

ЗКФК04. Розуміння особливостей культури професійного спілкування та ділових відносин, змісту та структури корпоративної етики.

### **Програмні результати навчання:**

ПРФК03. Здатність використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології під час обробки, передачі та аналізу інформації; організовувати та оптимізувати виробничу, наукову, комерційну та інші види діяльності з урахуванням вимог корпоративної етики та етики ділового спілкування.

**Методи навчання:** словесні методи (лекція, розповідь-пояснення, бесіда проблемно-пошукового характеру, діалог); наочні методи (ілюстрування), практичні методи (робота з навчально-методичною літературою, розв'язування практичних завдань); методи формування пізнавальних інтересів (створення ситуації інтересу, навчальні дискусії; метод

використання життєвого досвіду); методи стимулювання, мотивації й обов'язку (роз'яснення мети навчального предмета, висування вимог до вивчення предмета, оперативний контроль), інтерактивні методи (робота в групах, мозковий штурм); комп'ютерні і мультимедійні методи (використання мультимедійних презентацій, дистанційне навчання).

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.**

Поняття про об'єкт, предмет і завдання навчальної дисципліни. Поняття про етику, мораль, моральність. Взаємозв'язок між спілкуванням і діяльністю людей.

Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Функції, моделі та стилі спілкування. Етичний бік спілкування, етичні установки.

Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів. Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.

#### **Тема 2. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.**

Культура усного мовлення та культура слухання. Уміння говорити. Техніка мовлення. Роль запитань у спілкуванні. Слухання в процесі спілкування як активний процес. Нерелексивне і релексивне слухання.

#### **Тема 3. Ділове спілкування та його особливості.**

Мета ділового спілкування та засоби її досягнення. Функції ділового спілкування. Форми і види ділового спілкування. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування.

#### **Тема 4. Форми обговорення ділових проблем.**

Форми колективного обговорення ділових проблем: наради, збори, мітинги, дискусії. Етапи підготовки та проведення нарад, зборів, мітингів, дискусій. Ділова бесіда як форма ділового спілкування. Функції, види бесід. Характеристика та етапи бесіди. Орієнтування в ситуації та людях. Особливості проведення бесід з виборцями. Ділова розмова по телефону. Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки.

#### **Тема 5. Ділові зустрічі та переговори.**

Поняття про ділові зустрічі та переговори. Підготовка до ділової зустрічі та переговорів. Стратегії ведення зустрічі та переговорів, тактика і принципи. Сприйняття партнера по спілкуванню в процесі переговорів.

#### **Тема 6. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.**

Конфлікти у спілкуванні: причини та способи їх вирішення. Моделі конфліктів. Дотримання керівником принципів соціальної відповідальності та справедливості у вирішенні конфліктних ситуацій. Спілкування як суперечка.

#### **Тема 7. Керівник – ключова фігура в професійній діяльності.**

Вимоги до сучасного керівника. Особливості роботи керівника і норми його поведінки. Стилi управлінської діяльності: авторитарний, літеральний і демократичний. Ефективне, раціональне використання робочого часу. Формальні та неформальні стосунки керівника з колегами, підлеглими. Участь керівника у формуванні корпоративної культури. Авторитет особистості.

#### **Тема 8. Службовий етикет: моральні принципи та засади.**

Взаємозв'язок між моральною культурою та етикетом. Універсальний характер етикету. Етичні норми і правила етикету службовців. Етичні якості підприємця, керівника, державного службовця. Етика та етикет у взаємовідносинах з іншими людьми. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Діловий одяг для чоловіків та жінок.

### **Тема 9. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.**

Офіційна мова. Етичні засади спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Особливості письмового ділового спілкування з іноземцями. Особливості поведінки в різних країнах.

### **Тема 10. Етика наукової діяльності: основні положення та виклики сьогодення. Академічна доброчесність.**

Філософське тлумачення основних норм ділового спілкування і етикету в діяльності науковця. Вимоги до науковця, які стосуються ставлення до своєї праці, підкреслюється значення етичних аспектів для продуктивної наукової праці. Основні принципи міжособистісних відносин між науково-педагогічними працівниками. Основні риси: взаємоповага, орієнтація на позитивні емоції та почуття, відкритість і готовність до діалогу на принципах партнерства. Академічна доброчесність у науковій діяльності: поняття, принципи.

## **4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни**

Назви тем	Кількість годин (заочна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		л	с	лаб.	с.р.
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен	12	2	-	-	10
Тема 2. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	12	-	2	-	10
Тема 3. Ділове спілкування та його особливості.	12	2	2	-	8
Тема 4. Форми обговорення ділових проблем.	12	-	-	-	12
Тема 5. Ділові зустрічі та переговори.	12	-	-	-	12
Тема 6. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	12	-	-	-	12
Тема 7. Керівник – ключова фігура в професійній діяльності.	12	2	-	-	10
Тема 8. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	12	-	-	-	12
Тема 9. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.	12	-	-	-	12
Тема 10. Етика наукової діяльності: основні положення та виклики сьогодення. Академічна доброчесність.	12	-	-	-	12
У т. ч. індивідуальні завдання	-	-	-	-	24
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>110</b>

### 5. Теми семінарських занять

Назва теми	Кількість годин
	заочна форма
Тема 2. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	2
Тема 3. Ділове спілкування та його особливості.	2
<b>Разом</b>	<b>4</b>

### 6. Теми самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин
	заочна форма
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен	10
Тема 2. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	10
Тема 3. Ділове спілкування та його особливості.	8
Тема 4. Форми обговорення ділових проблем.	12
Тема 5. Ділові зустрічі та переговори.	12
Тема 6. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	12
Тема 7. Керівник – ключова фігура в професійній діяльності.	10
Тема 8. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	12
Тема 9. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.	12
Тема 10. Етика наукової діяльності: основні положення та виклики сьогодення. Академічна доброчесність.	12
<b>Разом</b>	<b>110</b>

### 7. 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 в позааудиторний час: контрольної роботи для здобувачів заочної форми навчання (24 год). Методичні рекомендації щодо підготовки і написання контрольної роботи представлені в НМКНД.

### 8. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю
ПРФК03 Здатність використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології під час обробки, передачі та аналізу інформації; організувати та оптимізувати виробничу, наукову, комерційну та інші види діяльності з урахуванням вимог корпоративної етики та етики ділового спілкування.	поточний контроль: ведення конспекту, опитування, виконання завдань самостійної роботи, підготовка реферативних доповідей з мультимедійними презентаціями; підсумковий контроль: тестування; семестровий контроль: залік.

**Забезпечення тематикою дисципліни успішного опанування програмних результатів навчання для здобувачів вищої освіти**

Теми занять	Програмні результати навчання	Разом
	ПРФК03	
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен	+	1
Тема 2. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	+	1
Тема 3. Ділове спілкування та його особливості.	+	1
Тема 4. Форми обговорення ділових проблем.	+	1
Тема 5. Ділові зустрічі та переговори.	+	1
Тема 6. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	+	1
Тема 7. Керівник – ключова фігура в професійній діяльності.	+	1
Тема 8. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	+	1
Тема 9. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.	+	1
Тема 10. Етика наукової діяльності: основні положення та виклики сьогодення. Академічна доброчесність.	+	1
<b>Разом</b>	10	10
максимальний відсоток у підсумковій оцінці з навчальної дисципліни, %	100	<b>100</b>
мінімальний відсоток у підсумковій оцінці з навчальної дисципліни, %	60	<b>60</b>

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, %	Пороговий рівень оцінок, балів	
		максимальний	мінімальний
ПРФК03	100	100	60
<b>Разом</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>60</b>

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

## 9. Форми контролю результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю												Разом	
	Ведення конспекту		Опитування, участь у дискусіях		Тестування		Виконання завдань самостійної роботи		Реферат, презентація		Контрольна робота			
	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів
ПРФК 03	12	20	5	8	7	12	12	20	12	20	12	20	60	100
<b>Разом</b>	12	20	5	8	7	12	12	20	12	20	12	20	<b>60</b>	<b>100</b>

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

### Форми контролю

- ведення конспекту: 0 – 2 бали;
- опитування, участь у дискусіях: 0 – 4 бали;
- тестові завдання: 0 – 20 балів;
- виконання завдання самостійної роботи: 0 – 2 бали;
- підготовка реферату, доповіді: 0 – 6 балів, мультимедійної презентації: 0 – 6 балів;
- контрольна робота (для здобувачів вищої освіти): 0 – 20 балів.

### Критерії оцінювання

1) ведення конспекту (0 – 2 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	всі питання конспекту теми розкриті відповідно до плану
1	конспект теми не повний, питання, зазначені у плані, занотовані не всі.
0	немає конспекту

- опитування, участь у дискусіях (0-4 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
4	здобувач вищої освіти ґрунтовно і послідовно викладає вивчений навчальний матеріал, виявляє повне розуміння його змісту; обґрунтовує власні думки; застосовує теоретичні знання при вирішенні практичних питань і ситуацій, наводить необхідні приклади, аргументує їх; активно бере участь у дискусіях, диспутах; демонструє на високому рівні здатність використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології під час обробки, передачі та аналізу інформації; розуміє особливості організації та оптимізації виробничої, наукової, комерційної та інші види діяльності з урахуванням вимог корпоративної етики та етики ділового спілкування; дотримується мовних та мовленнєвих норм сучасної літературної мови.
3	здобувач вищої освіти ґрунтовно і послідовно викладає вивчений навчальний матеріал, виявляє належне розуміння його змісту, але припускається незначних

	помилки, які самостійно виправляє після зауважень викладача; застосовує теоретичні знання при вирішенні практичних питань і ситуацій з допомогою викладача, наводить необхідні приклади, аргументує їх; бере участь у дискусіях, диспутах; демонструє на достатньому рівні здатність використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології під час обробки, передачі та аналізу інформації; розуміє особливості організації та оптимізації виробничої, наукової, комерційної та інші види діяльності з урахуванням вимог корпоративної етики та етики ділового спілкування; дотримується мовних та мовленнєвих норм сучасної літературної мови
2	здобувач вищої освіти виявляє знання і розуміння основних положень теми з дисципліни, викладає матеріал не досить повно, не завжди глибоко і переконливо обґрунтовує власні думки; пов'язує теоретичний матеріал з практичними вміннями з допомогою викладача; участь у дискусіях, диспутах бере не охоче; демонструє на середньому рівні здатність використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології під час обробки, передачі та аналізу інформації, особливості організації та оптимізації виробничої, наукової, комерційної та інші види діяльності з урахуванням вимог корпоративної етики та етики ділового спілкування; присутні помилки у мовленнєвому оформленні відповіді;
1	здобувач вищої освіти не виявляє знань більшої частини навчального матеріалу, допускає суттєві помилки, що можуть спотворювати зміст питань; не вміє глибоко і переконливо обґрунтовувати власні думки і відчуває труднощі під час добору прикладів та поєднання теорії з практичними навичками; демонструє на низькому рівні здатність використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології під час обробки, передачі та аналізу інформації; не засвоїв особливості організації та оптимізації виробничої, наукової, комерційної та інші види діяльності з урахуванням вимог корпоративної етики та етики ділового спілкування; допускає помилки у мовленнєвому оформленні відповіді;
0	відповідь відсутня; здобувач вищої освіти не бере участь у дискусіях.

- розв'язування тестів (0-20 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
0-20	здобувач вищої освіти демонструє розуміння особливостей організації та оптимізації виробничої, наукової, комерційної та інші види діяльності з урахуванням вимог корпоративної етики та етики ділового спілкування; (20 теоретичних питань; 1 – за кожен правильну відповідь).

- виконання завдань самостійної роботи (0-2 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	завдання самостійної роботи з теми виконані відповідно до методичних рекомендацій у повному обсязі, з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, принципів академічної доброчесності;
1	завдання самостійної роботи з теми виконані не всі, або мають неточності чи незначні помилки, з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, з порушенням принципів академічної

	добросовісності;
0	завдання самостійної роботи не виконані, або виконані неправильно.

- реферат (0-6 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
6	виконані всі вимоги до написання і захисту реферату; визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців; сформульовані чіткі завдання дослідження; логічно викладена власна позиція; зміст реферату відповідає темі, що розкрита повністю; сформульовані висновки відповідно до завдань; витриманий обсяг реферату; дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; дані правильні відповіді на додаткові питання; вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, в процесі доповіді демонструє на високому рівні сформовані навички професійної комунікації, результати навчання.
4-5	виконані всі вимоги до написання і захисту реферату; визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців; сформульовані чіткі завдання дослідження; логічно викладена власна позиція; зміст реферату відповідає темі, що розкрита повністю; сформульовані висновки відповідно до завдань; витриманий обсяг реферату; дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; відповіді на додаткові питання не повні; вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, в процесі доповіді демонструє на достатньому рівні сформовані навички професійної комунікації, результати навчання.
2-3	основні вимоги до реферату і його захисту виконані, але при цьому допущені деякі недоліки; не обґрунтовано актуальність проблеми, висновки не чіткі; наявні певні неточності у викладенні матеріалу; вимоги щодо оформлення реферату дотримані; на додаткові питання дані неповні відповіді; здобувач вищої освіти в процесі доповіді демонструє на середньому рівні сформовані навички професійної комунікації, результати навчання.
1	є істотні відступи від вимог до реферування, зокрема: тема розкрита лише частково; допущені фактичні помилки в змісті реферату або при відповіді на додаткові питання; висновки відсутні; здобувач вищої освіти в процесі доповіді не розкриває повно тему реферату, не вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності; демонструє на низькому рівні сформовані навички професійної комунікації, результати навчання.
0	реферативна робота не виконана.

- мультимедійна презентація (0-6 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
6	у презентації відображено глибоке розуміння та усвідомлення матеріалу, творчий підхід до поставлених задач. Під час аналізу-інтерпретації зроблені самостійні висновки, аргументація, є власне ставлення до проблеми. Малюнки, звуки, фото, анімації – у кількості, виправданій змістом презентації. Робота виконана творчо і самостійно з дотриманням принципів професійної етики та персональної

	відповідальності, академічної доброчесності; презентація характеризується оригінальністю з дотриманням вимог професійної комунікації.
4-5	презентація має чіткі цілі, відповідні завдання з теми; представляє собою інформацію з різноманітних джерел, структуровану у формі опорного конспекту, зрозумілу для аудиторії; зроблений акцент на важливих питаннях теми, здобувач дотримується принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на достатньому рівні навички професійної комунікації.
2-3	презентація сфокусована на темі, але висвітлює її змісту частково; наявна певна організаційна структура; можуть бути незначні помилки чи незрозумілості, вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на середньому рівні навички професійної комунікації.
1	презентація сфокусована на темі, але не висвітлює її змісту; організаційна структура не логічна; можуть бути значні помилки чи незрозумілості, не дотримується принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на низькому рівні навички професійної комунікації.
0	презентація не виконана.

- контрольна робота(для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання) – 0 – 20 балів

Кількість балів	Критерії оцінювання
15-20	виконані всі вимоги до написання і захисту контрольної роботи; у вступі визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців минулого й сучасності; сформульовані чіткі завдання контрольної роботи; в основній частині контрольної роботи повно розкрито зміст теми; логічно викладена власна позиція; сформульовані висновки відповідно до завдань; оформлення рекомендованих джерел інформації здійснено у відповідності до бібліографічного стандарту ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація»; витриманий обсяг контрольної роботи, дотримані вимоги до її зовнішнього оформлення; дані правильні відповіді на додаткові питання під час захисту контрольної роботи;
10-14	виконані всі формальні вимоги до написання й захисту контрольної роботи; у вступі проблема позначена, але недостатньо обґрунтована її актуальність; зроблений короткий аналіз різних точок зору на проблему науковців минулого й сучасності; визначені завдання контрольної роботи; в основній частині контрольної роботи зміст реферату відповідає темі, що розкрита достатньо повно, викладена власна позиція; сформульовані висновки; оформлення рекомендованих джерел інформації здійснено у відповідності до бібліографічного стандарту ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація»; витриманий обсяг контрольної роботи, дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; дані не достатньо повні відповіді на додаткові питання під час захисту контрольної роботи;
5-9	основні вимоги до контрольної роботи і її захисту виконані, але при цьому допущені деякі недоліки: у вступі не достатньо обґрунтовано актуальність проблеми, аналіз різних точок зору науковців даної проблеми не зроблений, завдання не визначені, або визначені не правильно; в основній частині контрольної роботи тема не розкрита повно, наявні певні неточності у

	викладенні матеріалу; висновки не чіткі, або не відповідають визначеним завданням; оформлення рекомендованих джерел інформації не здійснено у відповідності до бібліографічного стандарту ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація»; на додаткові питання дані неповні відповіді;
1-4	є істотні відступи від вимог до написання і захисту контрольної роботи, зокрема: у вступі не обґрунтовано актуальність питання, не визначені завдання дослідження, або визначені неправильно; не зроблений аналіз поглядів різних науковців на обрану проблему; в основній частині контрольної роботи визначена тема розкрита лише частково; допущені фактичні помилки у змісті; висновки не відповідають завданням або відсутні; оформлення рекомендованих джерел інформації не здійснено у відповідності до бібліографічного стандарту ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація»; на додаткові питання не дані відповіді;
0	контрольна робота не виконана.

Форма проведення семестрового контролю згідно з робочим та навчальним планом – *залік*.

### 10. Схема нарахування балів з навчальної дисципліни (заочна форма навчання)

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти						Разом
	Конспектування	Опитування	Розв'язуванням тестів	Самостійна робота			
				Завдання сам. роб.	Реферат, презентація	Контрольна робота	
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен	2	-	20	2			4
Тема 2. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	2	4		2			8
Тема 3. Ділове спілкування та його особливості.	2	4		2			28
Тема 4. Форми обговорення ділових проблем.	2	-		2			4
Тема 5. Ділові зустрічі та переговори.	2	-		2			4
Тема 6. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	2	-		2			4
Тема 7. Керівник – ключова фігура в професійній діяльності.	2	-		2			4
Тема 8. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	2	-		2			4
Тема 9. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.	2	-		2			4
Тема 10. Етика наукової діяльності: основні положення та виклики	2	-		2			4

сьогодення. Академічна доброчесність.							
Реферат, презентація	-	-			6 6		12
Індивідуальне завдання (контр. робота)	-	-	-	-	-	20	20
<b>Разом</b>	20	8	20	20	12	20	<b>100</b>

## 11. Рекомендовані джерела інформації

### Основні

1. Борг Джеймс. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування / перекл. Н. Лазаревич. К. : Вид-во Фабула, 2019. 304 с.
2. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна А.П. Етика ділового спілкування. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
3. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Рузакова Г.Г. Етика ділових стосунків : навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.
4. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. К : ЦУЛ, 2020. 224 с.
5. Чмут Т., Чайка Г. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Чернігів : Вид-во Знання, 2007. 204 с.

### Допоміжні

1. Гах Й.М. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.
2. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця Нова книга, 2002. 223с.
3. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 224 с.
4. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. К. : Кондор, 2008. 356 с.
5. Ділові контакти з іноземними партнерами : Навч.-практ. посіб. для бізнесмена / Уклад. Ю.І. Палеха. К. : Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
6. Етика ділового спілкування : курс лекцій. / Т.К. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осечинська. К.: Вид. МАУП, 1999. 208 с.
7. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т.Е. Андрєєвої. Х. : Бурун Книга, 2004. 143 с.
8. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.
9. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування : навч. посіб. К. : «Ексоб», 2002. 200 с.
10. Личенко А.М. Теоретичні аспекти комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти в сучасній науковій парадигмі. *Мова і міжкультурна комунікація : теорія та практика* : колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. К. : Вид-во Ліра-К, 2020. С.198–204.
11. Кукушкин В.С. Деловой этикет: учеб. пособ. для студ, обуч. по спец. «Менеджмент», «Социальная работа», «Референт-переводчик». М.; Ростов н/Д. : Издательский центр «Март», 2003. 223 с.
12. Лозовой Р.О. Культура особистості та етикет: посіб. / В.О. Лозовой, О.В. Уманець, М.Б. Ценко. Х. : Регіон-інформ, 2004. 112 с.
13. Малахов В. Етика спілкування : навчальний посібник. К. : Либідь, 2006. 400 с.
14. Мова і міжкультурна комунікація : теорія та практика : колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. К. : Вид-во Ліра-К, 2020. 256 с.
15. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч. посіб.. 4-те вид. К. : Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. 181 с.

16. Потелло Н.Я., Скиртач Г.Е. Українське ділове мовлення і спілкування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : МАУП, 2003. 440 с.
17. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / Под. ред. проф. В.Н. Лавриненко. 4-е изд. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 415 с.
18. Кубрак О.В. Етика ділового повсякденного спілкування. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
19. Кузнецов И.Н. Современный этикет. М. : Дашков и К, 2004. 496 с.
20. Чмут Т.К., Чайка Т.Л. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. 3-є вид., стереотипне. К. : Вікар, 2003. 223 с.

#### **Інформаційні ресурси мережі Інтернет**

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови. URL : <http://www.slovnyk.net>
2. Етика ділового спілкування : / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: [http://www.cul.com.ua/preview/Etika\\_dilovogo\\_spilk\\_Gricenko.pdf](http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf)
3. Лінгвістичний портал з української мови. URL: [www.mova.info](http://www.mova.info) .
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. К. : Кондор, 2007. 359 с. URL : [http://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA\\_DV.pdf](http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf)
5. Український правопис. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/05062019-onov1-pravo.pdf>
6. Чмут Т.К., Чайка Т.Л. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. 3-є вид., стереотипне. К. : Вікар, 2003. 223 с. URL : <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>