



Інститут практичної культурології та арт-менеджменту
Кафедра арт-менеджменту та івент-технологій

Освітньо-професійна програма
«Менеджмент соціокультурної діяльності (готельна, туристична, рекреаційна)»



ВОРОБИЙОВА НАТАЛІЯ ПЕТРІВНА
кандидат економічних наук, доцент

Профайл викладача на сайті кафедри, в соцмережі:
<https://nakkkim.edu.ua/instituti/institut-praktichnoji-kulturologiji-ta-art-menedzhmentu/kafedra-art-menedzhmentu-ta-ivent-tekhnologij>
E-mail викладача: nvorobyova@dakkkim.edu.ua

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Діловий протокол та етикет»

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Складова навчального плану(обов'язкова, вибіркова)	Вибіркова
Загальна кількість кредитів такількисть годин для вивчення дисципліни	3,5 кредити / 105 годин
Вид підсумкового контролю	Екзамен
Посилання на освітній контент дисципліни в CMS Moodle (за наявності) або на іншому ресурсі	https://classroom.google.com/u/1/c/NDY2MTEzNzM4MjMy
Мова викладання	Українська

Цілі навчальної дисципліни

Метою дисципліни є набуття студентами необхідних знань щодо історії, принципів, цілей, правил та вимог ділового спілкування та ділового протоколу, усвідомлення студентами основних морально-етичних цінностей, принципів, норм та категорій, застосування їх в процесі здійснення професійної діяльності.

Завдання:

- означити норми та принципи ділового спілкування (усного та письмового), поведінки у різних ділових ситуаціях (вітання, рекомендування, ведення неформальної бесіди, проведення ділового інтерв'ю, організація та проведення робочих зустрічей, засідань, ділових обідів, підготовка ділових поїздок як у межах країни, так і закордон);
- охарактеризувати основні принципи ділового протоколу;
- розглянути створення професійного іміджу ділової людини, іміджу компанії чи організації.;
- визначити специфіку організації ділових прийомів;
- розглянути історичні ретроспективи виникнення та становлення етикету як соціокультурного феномену;
- простежити діловий етикет та створення іміджу через організацію предметно-комунікативного поля.

Предмет: ділове спілкування, комунікативні практики, соціальна та економічна цінність.

Здобувачі вищої освіти повинні набути:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК2. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК3. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК10. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК6. Здатність аналізувати і структурувати організаційну, управлінську проблеми та знаходити конструктивні рішення.

СК7. Здійснювати планування, управління та контроль за виконанням поставлених завдань та прийнятих рішень.

СК8. Здійснювати розподіл повноважень і відповідальності на основі їх делегування.

СК10. Дотримуватися норм професійної етики в процесі вирішення соціальних, культурних, економічних проблем.

СК11. Спілкуватися українською та іноземними мовами з використанням відповідної спеціальної термінології в предметній області.

СК14. Розробляти та впроваджувати сучасні форми забезпечення міжкультурної, креативно-інноваційної та міждисциплінарної взаємодії.

СК15. Розробляти креативні соціокультурні проекти та забезпечувати їх операційну реалізацію.

Програмні результати навчання

ПРН1. Здатність розуміти й інтерпретувати вивчене, відтворювати теоретичні знання в практичній діяльності.

ПРН2. Визначати базові професійні поняття та використовувати термінологічний апарат менеджера соціокультурної діяльності.

ПРН4. Організувати професійний час.

ПРН5. Здійснювати професійну діяльність відповідно до чинного законодавства.

ПРН6. Оцінювати специфіку застосування принципів управління в соціокультурному менеджменті.

ПРН8. Здійснювати проектувальну роботу.

ПРН12. Виявляти, генерувати і впроваджувати креативні ідеї в професійну діяльність.

Перелік тем

Змістовий модуль № 1.

«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ – ОСНОВА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»

1.1. Правила та вимоги ділового спілкування. (4 год.)

1.2. Предмет ділового протоколу. Основні принципи ділового протоколу. (4 год.)

1.3. Призначення й основні функції служби протоколу в компаніях і фірмах. (4 год.)

Змістовий модуль № 2.

«ЕТИКА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»

2.1. Становлення етикету як соціокультурного явища. Етикет як феномен моральності культури. Етикет дистанційного спілкування (4 год.)

2.2. Протокольні аспекти ведення переговорів, ділових зустрічей (4 год.)

2.3. Протокол візитів (4 год.)

Змістовий модуль № 3.

«ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ДІЛОВИЙ ІМІДЖ»

3.1. Професійний імідж ділової людини, компанії чи організації. (4 год.)

3.2. Моделі поведінки. Етикетні моделі. (4 год.)

Рекомендована література та інформаційні ресурси:

Публікації науково-педагогічного працівника за темою навчальної дисципліни:

1. Воробйова Н. П. Формування інформаційного забезпечення процесу управління в сучасних умовах // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні питання економіки, управління та права» 09-10 лютого 2018 р. м. Київ. С.35-38.

2. Воробйова Н. П. Бренд-менеджмент як складова стратегічного управління підприємства // Матеріали II Міжнародної наукової конференції молодих вчених, аспірантів та магістрантів «Культура і мистецтво: сучасний

науковий вимір» 6-7 грудня 2018 року. К., НАКККіМ. С. 124-126
<https://drive.google.com/file/d/1MzNADLSadZXDiaDV-MrKvsEBR5CodRgg/view>

3. Воробйова Н.П. Бенчмаркінг як сучасна маркетингова технологія підвищення конкурентоспроможності організації // Економіка і менеджмент культури. Науковий журнал. Київ, НАКККіМ. №1-2. 2018. С. 44-52
https://nakkkim.edu.ua/images/vidannya/Ekon_i_Management/EMI_1-2_2018.pdf

4. Воробйова Н. П. Бенчмаркінг – сучасна технологія управління бізнесом // Матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасна парадигма публічного управління» 17–18 жовтня 2019 р. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2019. С. 629

Основна:

5. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.

6. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник Х.: ХДУХТ, 2016.146 с.

7. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008.

8. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник К. : Знання, 2017. 326 с.

9. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: МОН України.Львів: Магнолія, 2016. 287с.

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

Додаткова:

11. Забарна Е. М. Парадигма інноваційного розвитку в умовах ринкової трансформації : монографія Херсон : Олді-плюс, 2019. 92 с.

URL:<http://dspace.oru.ua/jspui/handle/123456789/8458>

12.Історія етикету: основні етапи розвитку
URL:<http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketuosnovni-etapirozvitku.html>

13. Сидоренко С. В. Методологічні засади аналізу етики бізнесу. Гуманітарний вісник ЗДІА. 2009. №39. С. 91–106.

14. Носа Б. М. Діловий етикет в туризмі: методичні рекомендації. Ужгород: ПП «Інватор»,2016. 42с.

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

Інтернет-ресурси:

1. <http://etyket.org.ua/ru/> Етика

2. <http://kriska.ru/etiket/> Етикет і правила поведінки в суспільстві

3. http://101.com.ua/glossary/delovaja_etika_mened_223.html Ділова етика

4. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp> Ділова етика

5. <http://ethic.com.ua/> Ділова етика

6. <http://www.refine.org.ua/pageid-3071-1.html> Етика бізнесу

7. <http://ua.textreferat.com/referat-23-1.html> Етика бізнесу

8. <http://iprgroup.info/iibd/c12.htm> Корпоративна етика

Технічне й програмне забезпечення /обладнання

Ноутбук, проектор, екран, Інтернет для проведення лекційних та семінарських занять;

Мобільний пристрій (телефон, планшет) з інтернет доступом для:

- комунікації та опитувань;
- виконання завдань самостійної роботи;
- проходження тестування (поточний, модульний, підсумковий контроль).

Код компетентності (згідно ОПП)	Назва компетентності	Код програмного результату навчання	Назва програмного результату навчання	Методи навчання	Методи оцінювання результатів навчання
ЗК2	Здатність планувати та управляти часом	ПРН2	Визначати базові професійні поняття та використовувати термінологічний апарат менеджера соціокультурної діяльності	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН4	Організовувати професійний час	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
ЗК3	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності	ПРН2	Визначати базові професійні поняття та використовувати термінологічний апарат менеджера соціокультурної діяльності	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН5	Здійснювати професійну діяльність відповідно до чинного законодавства.	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	

ЗК6	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.	ПРН6	Оцінювати специфіку застосування принципів управління в соціокультурному менеджменті	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН1	Здатність розуміти й інтерпретувати вивчене, відтворювати теоретичні знання в практичній діяльності	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
ЗК8	Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми	ПРН2	Визначати базові професійні поняття та використовувати термінологічний апарат менеджера соціокультурної діяльності	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН12	Виявляти, генерувати і впроваджувати креативні ідеї в професійну діяльність	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
ЗК10	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети	ПРН8	Здійснювати проєктувальну роботу	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН12	Виявляти, генерувати і впроваджувати креативні ідеї в професійну діяльність	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	

СК6	Здатність аналізувати і структурувати організаційну, управлінську проблеми та знаходити конструктивні рішення	ПРН1	Здатність розуміти й інтерпретувати вивчене, відтворювати теоретичні знання в практичній діяльності	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН6	Оцінювати специфіку застосування принципів управління в соціокультурному менеджменті	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
СК7	Здійснювати планування, управління та контроль за виконанням поставлених завдань та прийнятих рішень	ПРН6	Оцінювати специфіку застосування принципів управління в соціокультурному менеджменті	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6 МО7
		ПРН5	Здійснювати професійну діяльність відповідно до чинного законодавства	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
СК8	Здійснювати розподіл повноважень і відповідальності на основі їх делегування	ПРН1	Здатність розуміти й інтерпретувати вивчене, відтворювати теоретичні знання в практичній діяльності	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН6	Оцінювати специфіку застосування принципів управління в соціокультурному менеджменті	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
СК10	Дотримуватися норм професійної етики в процесі вирішення соціальних,	ПРН2	Визначати базові професійні поняття та використовувати термінологічний	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6	МО1 МО2

	культурних, економічних проблем		апарат менеджера соціокультурної діяльності	МН7	МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН5	Здійснювати професійну діяльність відповідно до чинного законодавства	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
СК11	Спілкуватися українською та іноземними мовами з використанням відповідної спеціальної термінології в предметній області	ПРН2	Визначати базові професійні поняття та використовувати термінологічний апарат менеджера соціокультурної діяльності	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН5	Здійснювати професійну діяльність відповідно до чинного законодавства	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
СК14	Розробляти та впроваджувати сучасні форми забезпечення міжкультурної, креативно-інноваційної та міждисциплінарної взаємодії.	ПРН8	Здійснювати проєктувальну роботу	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН12	Виявляти, генерувати і впроваджувати креативні ідеї в професійну діяльність	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	
СК15	Розробляти креативні соціокультурні проєкти та забезпечувати їх операційну реалізацію	ПРН5	Здійснювати професійну діяльність відповідно до чинного законодавства	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7	МО1 МО2 МО3 МО4 МО5 МО6
		ПРН8	Здійснювати проєктувальну роботу	МН1 МН3 МН4 МН5 МН6	

			МН7
		ПРН12	Виявляти, генерувати і впроваджувати креативні ідеї в професійну діяльність
			МН1 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7

ВИДИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ОЦІНЮВАННЯ

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);

МН2 – практичний метод (імітаційні ігри, тренінги, досвід);

МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);

МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);

МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);

МН6 –самостійна робота (розв'язання завдань);

МН7 – індивідуальна науково-дослідна робота.

МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

МО1 –усне або письмове опитування;

МО2 – тестування;

МО3 – командні проекти;

МО4 – реферати, есе;

МО5 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;

МО6 – презентації та виступи на наукових заходах;

МО7 – екзамен.

**РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ
ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ
«Діловий протокол та етикет»**

Поточне тестування та самостійна робота									Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль № 1			Змістовий модуль № 2			Змістовний модуль №3		ІНДЗ		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T9	T10	10	40	100
4	4	4	4	4	5	5	5			
Модульний контроль - 5			Модульний контроль - 5			Модульний контроль - 5				

СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми / виду діяльності може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в розподілі балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни.

Результат освітньої діяльності здобувача вищої освіти оцінюється згідно Положення про систему забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти НАКККіМ за такими рівнями та критеріями:

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
90-100	А	відмінно	<ul style="list-style-type: none"> - здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, - вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить і опрацьовує необхідну інформацію, - вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, - переконливо аргументує відповіді, - самостійно розкриває власні здібності 	Високий (творчий)	відмінно	зараховано
82-89	В	дуже добре	<ul style="list-style-type: none"> - здобувач вищої освіти вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці, - вільно розв'язує справи і задачі у стандартних ситуаціях, - самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна 	Достатній конструктивно-варіативний	добре	

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
74-81	C	добре	здобувач вищої освіти вмiє зiставляти, узагальнювати, систематизувати iнформацiю пiд керiвництвом викладача, загалом; - самостiйно застосовувати її на практицi; - контролювати власну дiяльнiсть; - виправляти помилки, з помiж яких є суттєвi, - добирати аргументи для пiдтвердження думок			
64-73	D	задовiльно	- здобувач вищої освіти вiдтворює значну частину теоретичного матерiалу; - виявляє знання i розумiння основних положень, - за допомогою викладача може аналізувати навчальний матерiал; - виправляти помилки, з-помiж яких є значна кiлькiсть суттєвих	Середнiй репродуктивний	задовiльно	
60-63	E	достатньо	здобувач вищої освіти володiє навчальним матерiалом на рiвнi, вищому за початковий, значну частину його вiдтворює на репродуктивному рiвнi			

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрово	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального	Низький рецептивно-продуктивний	незадовільно	не зараховано
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів	Низький рецептивно-продуктивний	незадовільно	не зараховано

Підсумкова (загальна) оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка за ІНДЗ; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, підготовку наукових публікацій тощо.

Здобувачам вищої освіти після аудиторних занять надається право підвищувати свій рейтинг лише під час складання іспитів (підсумкового модульного контролю) за графіком екзаменаційної сесії.

ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

При організації освітнього процесу здобувачі вищої освіти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Кодексу академічної доброчесності Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Положення про систему забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Положення про проведення практики студентів бакалаврського та магістерського рівнів Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти.

Кожен викладач ставить здобувачам вищої освіти систему вимог та правил поведінки здобувачів вищої освіти на заняттях, доводить до їх відома методичні рекомендації щодо виконання різних видів робіт. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність під час семінарського заняття; (не)допустимість пропусків та запізнь на заняття;

користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття; несвоєчасне виконання поставленого завдання тощо.

ПОЛІТИКА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Здобувач вищої освіти виконуючи самостійну або індивідуальну роботу повинен дотримуватись політики доброчесності. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти він отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.