



## НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ КЕРІВНИХ КАДРІВ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ

### Освітня програма «Менеджмент креативних індустрій»

Назва дисципліни	Діловий протокол та етикет
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Спеціальність	028 Менеджмент соціокультурної діяльності
Тип і назва освітньої програми	Освітньо-професійна програма Менеджмент креативних індустрій
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Кількість ЄКТС кредитів	4 кредити
Структура дисципліни (розподіл за видами та годинами навчання)	Лекції – _20_ год. Семінарські заняття – 18 год. Практичні заняття – 18 год. Модульний контроль – 8 год. Самостійна робота – __56__ год.
Форма підсумкового контролю	Залік
Графік (терміни) вивчення дисципліни	2 курс 3 семестр
Програмні компетентності	<i>Загальні компетентності (ЗК):</i> ЗК3.Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. ЗК15. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. <i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):</i> СК22. Вміння використовувати адекватний професійний інструментарій для розробки та оперативного управління соціокультурними проектами. СК25.Здійснювати розподіл повноважень і відповідальності на основі їх делегування. СК27. Здатність дотримуватися норм професійної етики в процесі вирішення соціальних, культурних, економічних питань. СК28. Здатність здійснювати ефективні комунікації та розв'язувати конфліктні ситуації у професійній діяльності.
Програмні	ПРН1.Визначати базові професійні поняття та використовувати

результати навчання	<p>термінологічний апарат менеджера соціокультурної діяльності.          ПРН4. Здійснювати практичну діяльність відповідно до чинного законодавства.          ПРН9. Оцінювати сучасну соціокультурну ситуацію в креативних індустріях України.          ПРН12. Формулювати, аргументувати професійні завдання.          ПРН14. Оцінювати наслідки прийнятих організаційно-управлінських рішень.          ПРН15. Вміти встановлювати діалог з різними професійними суб'єктами та групами.</p>
Анотація (зміст) дисципліни	<p>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.</p> <p>Завдання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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);</li> <li>– охарактеризувати основні принципи ділового протоколу;</li> <li>– розглянути створення професійного іміджу ділової людини, іміджу компанії чи організації.;</li> <li>– визначити специфіку організації ділових прийомів;</li> <li>– розглянути історичні ретроспективи виникнення та становлення етикету як соціокультурного феномену;</li> <li>– простежити діловий етикет та створення іміджу через організацію предметно-комунікативного поля.</li> </ul> <p><b>Змістовий модуль №1.</b>  <b>«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ – ОСНОВА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»</b></p> <p>1.1. Правила та вимоги ділового спілкування (2 год.)          1.2. Поведінка у ділових відносинах (2 год.)</p> <p><b>Змістовий модуль №2.</b>  <b>«ЕТИКЕТ ЯК ФЕНОМЕН МОРАЛЬНОСТІ КУЛЬТУРИ»</b></p> <p>2.1. Становлення етикету як соціокультурного явища. Етикет як феномен моральності культури (2 год.)          2.2. Етикет дистанційного спілкування (2 год.)</p> <p><b>Змістовий модуль №3.</b>  <b>«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ»</b></p> <p>3.1. Предмет ділового протоколу. Основні принципи ділового протоколу (2 год.)          3.2. Призначення й основні функції служби протоколу в компаніях і фірмах (2 год.)          3.3. Протокольні аспекти ведення переговорів, ділових зустрічей (2 год.)</p>

	<p>3.4. Протокол візитів (2 год.)  <b>Змістовий модуль №4.</b>  <b>«ЕТИКА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН. ДІЛОВИЙ ІМІДЖ»</b>  4.1. Моделі поведінки. Етикетні моделі (2 год.)  4.2. Професійний імідж ділової людини, компанії чи організації (2 год.)</p>
Система оцінювання	<p>Форми контролю:  1. Оцінювання роботи під час семінарських, практичних занять – 54 бали  (від 0 до 3 балів за кожне семінарське або практичне заняття).  2. Самостійна робота – 22 бали.  3. Модульний контроль – 8 балів (2 бали за кожний модуль).  3. Залік – 16 балів.  Шкала оцінювання:  За національною диференційованою шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно».  За шкалою ECTS: А 90-100, В 82-89, С 74-81, D 64-73, Е 60-63, FХ 35-59, F 1-34.</p>
Якість освітнього процесу	<p>Всі учасники освітнього процесу дотримуються політики доброчесності і сприяють функціонуванню ефективної системи запобігання та виявлення академічного плагіату.</p>
Сторінка курсу на платформі Google-classroom	<p><a href="https://classroom.google.com/u/0/c/NDY2MTEzNzM4MjMy?hl=uk">https://classroom.google.com/u/0/c/NDY2MTEzNzM4MjMy?hl=uk</a></p>
Література	<p>Публікації науково-педагогічного працівника за темою 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  <a href="https://drive.google.com/file/d/1MzNADLSadZXDiaDV-MrKvsEBR5CodRgg/view">https://drive.google.com/file/d/1MzNADLSadZXDiaDV-MrKvsEBR5CodRgg/view</a>  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  <a href="https://nakkkim.edu.ua/images/vidannya/Ekon_i_Management/EMI_1-2_2018.pdf">https://nakkkim.edu.ua/images/vidannya/Ekon_i_Management/EMI_1-2_2018.pdf</a>  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</p>

	<p>Франка, 2019. С. 629</p> <p>Основна:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.</li> <li>2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник Х.: ХДУХТ, 2016.146 с.</li> <li>3. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008.</li> <li>4. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник К. : Знання, 2017. 326 с.</li> <li>5. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: МОН України.Львів: Магнолія, 2016. 287с.</li> <li>6. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.</li> </ol> <p>Додаткова:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Забарна Е. М. Парадигма інноваційного розвитку в умовах ринкової трансформації : монографія Херсон : Олді-плюс, 2019. 92 с. URL:<a href="http://dspace.opu.ua/jspui/handle/123456789/8458">http://dspace.opu.ua/jspui/handle/123456789/8458</a></li> <li>2. Історія етикету: основні етапи розвитку URL:<a href="http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketuosnovni-etapirozvitku.html">http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketuosnovni-etapirozvitku.html</a></li> <li>3. Сидоренко С. В. Методологічні засади аналізу етики бізнесу. Гуманітарний вісник ЗДІА. 2009. №39. С. 91–106.</li> <li>4. Носа Б. М. Діловий етикет в туризмі: методичні рекомендації. Ужгород: ПП «Інвазор»,2016. 42с.</li> <li>5. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: URL:<a href="https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket">https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket</a></li> </ol>
<p>Матеріально-технічне, лабораторне, програмне забезпечення дисципліни</p>	<p>Аудиторія, корпус. Ноутбук, комп'ютер, планшет, проєктор, інше обладнання</p>
<p>Кафедра</p>	<p>Кафедра арт-менеджменту та івент-технологій Телефон кафедри (044) 531 94 01 Сторінка Кафедри на сайті Академії <a href="https://nakkkim.edu.ua/instituti/instituti-institut-praktichnoji-kulturologiji-ta-art-menedzhmentu/kafedra-art-menedzhmentu-ta-ivent-tekhnologij">https://nakkkim.edu.ua/instituti/instituti-institut-praktichnoji-kulturologiji-ta-art-menedzhmentu/kafedra-art-menedzhmentu-ta-ivent-tekhnologij</a> Імейл кафедри <a href="mailto:artnakkkim@ukr.net">artnakkkim@ukr.net</a></p>

Викладач



Воробйова Наталія Петрівна  
Доцент кафедри арт-менеджменту та  
івент-технологій  
Кандидат економічних наук  
Доцент  
Тел.:097 3551051  
E-mail: [nvorobyova@dakkkim.edu.ua](mailto:nvorobyova@dakkkim.edu.ua)  
Робоче місце: НАКККіМ,  
м. Київ, вул.Лаврська, 9, корп.11,  
каб.102