

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Глухівський національний педагогічний університет
імені Олександра Довженка
Відокремлений структурний підрозділ
«Професійно-педагогічний фаховий коледж
Глухівського національного педагогічного університету
імені Олександра Довженка»



Циклова комісія гуманітарно-соціальних освітніх компонентів

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Шифр дисципліни за ОПП	ВК
Освітній рівень	фахова передвища освіта
Статус дисципліни	вибіркові компоненти ОПП (за вибором здобувача фахової передвищої освіти)
Галузь знань	01 Освіта/Педагогіка
Спеціальність	013 Початкова освіта
Освітньо-професійна програма	Початкова освіта
Обсяг дисципліни	3 кредити ECTS (90 академічних годин)
Види аудиторних занять	лекції, практичні заняття
Форма підсумкового контролю	залік

Інформація про викладача

Викладач (ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)	Холявко Ірина Вікторівна , кандидат філологічних наук, доцент
Контактний телефон	+380951530559
E-mail:	kholyavko_irina@ukr.net irynakholyavko@ppfkgnpu.ukr.education
Профіль викладача	https://ppk.gnpu.edu.ua/pro-koledzh/metodychna-ta-naukova-robota/czyklova-komisiya-zagalnoosvitnoyi-pidgotovky/holyavko-iryna-viktorivna/
Консультації	вівторок з 16.00 до 17.00; платформа Google Meet / Zoom

1. АНОТАЦІЯ КУРСУ

Етика ділового спілкування – навчальна дисципліна, що відіграє важливу роль у підготовці фахівців освітньої галузі. Її теоретичним підґрунтям є здобутки теорії мовної комунікації як напряму сучасної лінгвістики, а також актуальні досягнення гуманітаристики в цілому, опертя на які уможливило формування в здобувачів освіти комунікативної компетентності, ключовим складником якої є рівень культури ділового спілкування.

Курс спрямований на підготовку фахівців з високим рівнем знань та вмінь ділового спілкування. Етика ділового спілкування як складова етики розглядає етичні норми та засоби ділової комунікації в різних сферах діяльності. Розуміння значення етики ділового спілкування як складника корпоративної культури, оволодіння етичними нормами професійного спілкування, а також уміння їх використовувати важливі для створення позитивного іміджу установи, де працює людина, і для формування власного професійного іміджу. Опанування навичок грамотного ділового спілкування робить людину більш привабливою для роботодавців, підвищує її цінність як професіонала.

Мета курсу – ознайомлення здобувачів освіти з теоретичними засадами етики ділового спілкування й формування етико-комунікативної компетентності, розвиток культури ділового спілкування на підставі морально-ціннісних орієнтирів сучасного соціокультурного середовища.

Завдання курсу:

- сприяти засвоєнню знань про етичні та комунікативні особливості ділового спілкування;
- формувати здатність дотримуватися етичних принципів у професійній діяльності;
- формувати вміння проводити індивідуальні бесіди, колективні обговорення проблем, виступати перед аудиторією з дотриманням норм і правил етики;
- сприяти засвоєнню системи стратегій ділового спілкування з урахуванням психологічних та соціокультурних особливостей співрозмовників;
- удосконалювати здатність спілкуватися державною мовою в професійній діяльності;
- виховувати потребу в самовдосконаленні та формуванні власного ділового іміджу.

Попередні навчальні компетентності, необхідні для успішного засвоєння студентами навчального змісту практикуму з української мови: знання змісту дисциплін «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Історія та культура України».

Узагальнені набуті компетентності

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1 Здатність реалізувати свої права й обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК3 Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК4 Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК5 Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК6 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК7 Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності (СК)

СК1 Здатність до застосування системи психолого-педагогічних знань і умінь, що є базовими для реалізації змісту освітніх галузей Державного стандарту початкової освіти.

СК12 Здатність до організації здоров'язбережувального, безпечного, розвивального, інклюзивного освітнього середовища.

СК13 Здатність усвідомлювати особисті відчуття і почуття, управляти власними емоційними станами.

СК14 Здатність до усвідомлення потреби в саморозвитку з метою набуття додаткових професійних компетентностей.

Очікувані результати навчання

РН10 Взаємодіяти з колегами, профільними фахівцями та іншими учасниками освітнього процесу початкової школи.

РН15 Розуміти мету, систему цінностей та завдання професійної діяльності вчителя, та усвідомлювати свою роль (місію) як педагога початкової освіти.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ, ВИКЛАДАННЯ, КОНТРОЛЮ

Надається перевага інноваційним формам занять та методам викладання, оцінювання.

Лекції передбачають безпосередній контакт викладача з аудиторією. З метою активізації пізнавальної діяльності здобувачі освіти відповідають на запитання за темою заняття, беруть участь у вирішенні проблемних ситуацій, в обговоренні дискусійних питань, що не лише сприяє осмисленню та усвідомленню теоретичного матеріалу тематичної лекції, а й розвиває мисленнєво-мовленнєву діяльність майбутніх фахівців.

Практичні заняття містять кілька складників: 1) когнітивний (теоретичний блок як логічно структурований перелік ключових питань та понять, зміст яких здобувачі освіти мають опанувати), спрямований на повторення раніше вивченого теоретичного матеріалу; 2) операційно-технологічний (практичний блок), метою якого є формування практичних умінь і навичок.

Самостійна робота студента (СРС) – це самостійна діяльність-учіння здобувача освіти, яку викладач планує разом зі студентом, але виконує її студент за завданнями та під методичним керівництвом і контролем викладача. Зміст самостійної роботи за темами визначається робочою програмою навчальної дисципліни та містить завдання різного типу.

В основу навчання і викладання покладено методи навчання і викладання та форми оцінювання програмних результатів навчання. Добір методів навчання і викладання ґрунтується на програмних результатах навчання:

- *словесні* методи: бесіда, дискусія;
- *наочні*: ілюстрування;
- *практичні*: виконання вправ і завдань, робота з інформаційними джерелами;
- *інноваційні* технології: інтерактивне навчання, проблемне навчання.

Організаційні та навчальні обов'язки здобувачів освіти

– відвідувати лекції (очно / дистанційно (з використанням синхронних технологій дистанційного навчання)), опрацьовувати матеріали з використанням асинхронних дистанційних технологій навчання (Google Class);

– брати участь у практичних заняттях (очно, дистанційно (з використанням синхронних технологій дистанційного навчання)) в обговоренні теоретичних питань, виконанні колективних та індивідуальних завдань, тестуваннях тощо; виконувати завдання за планами практичних занять, опрацьовувати матеріали з використанням асинхронних дистанційних технологій навчання (Google Class);

– самостійно оволодівати теоретичним матеріалом окремих тем або питань за рекомендованою літературою, складати конспекти, таблиці, схеми, виконувати завдання самостійної роботи різного рівня;

– вчасно виконувати завдання поточного, модульного контролю;

– у разі потреби звертатися за додатковою консультацією до викладача за змістом навчальної дисципліни;

– у випадку незгоди з отриманою оцінкою мати право на перезарахування тем;

– дотримуватися вимог та принципів академічної доброчесності;

– дотримуватися правил техніки безпеки й охорони праці.

Орієнтовна структура залікових кредитів (денна форма навчання)

№ з/п	Тема	Орієнтовна кількість годин, відведених на:		
		аудиторні заняття		самостійну роботу (СР)
		лекції	практичні	
Модуль 1. Теоретичні засади етики ділового спілкування				
1	Етика ділового спілкування як навчальна дисципліна, її мета і завдання.	2		4
2	Спілкування як соціальний феномен. Функції та способи спілкування.		2	4
3	Особливості ділового спілкування. Національні особливості ділового спілкування.	2	2	2
4	Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.	2	2	2
5	Невербальне спілкування.		2	4
6	Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	2		4
7	Етика та культура ділового спілкування: поняття, моделі та стилі спілкування.	2	2	2
8	Місце етикетної культури у сучасному суспільстві, моральні принципи та засади службового етикету. Стандартні етикетні ситуації.	2	2	2
9	Імідж ділової людини. Соціокультурні контексти функціонування іміджу.	2		4
10	Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	2	2	2
Модуль 2. Практичні основи етики ділового спілкування				
11	Культура поведінки у суспільстві. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками.	2		2
12	Бесіда як форма ділового спілкування.		4	2
13	Підготовка та проведення ділових зустрічей.	2	2	2

14	Форми колективного обговорення ділових проблем.		2	2
15	Публічні виступи.	2	2	2
16	Використання сучасних інформаційних технологій у діловому спілкуванні.	2		2
		24	24	42

3. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Навчальні досягнення студентів оцінюються системою поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль проводиться на практичних заняттях і має на меті перевірити рівень засвоєння студентами науково-теоретичної інформації та виконання практичних завдань.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчальних досягнень студентів на його завершальних етапах. Підсумковий контроль у межах дисципліни здійснюється як семестрове оцінювання та виставлення заліку.

Критерії оцінювання знань студентів

Оцінювання передбачає врахування повноти й правильності відповіді на поставлені питання тесту та виконання завдань, уміння студента використовувати теоретичні знання на практиці.

Регламент оцінювання результатів навчання студентів

Вид навчальної діяльності	Опрацювання матеріалів лекцій	Виконання завдань практичних робіт	Виконання завдань модульного контролю	СРС	Підсумковий контроль (залік)
Ваговий коефіцієнт	0,1	0,3	0,3	0,2	0,1

ВК (ваговий коефіцієнт) – числовий коефіцієнт (параметр), що відображає рівень значимості виду діяльності здобувача освіти, порівняно з іншими факторами, який впливає на загальну кількість балів і розподіляється окремо за кожний вид роботи (сума всіх вагових коефіцієнтів дорівнює 1).

Усі види навчальної діяльності оцінюються за чотирибальною національною шкалою та переводяться у бали та оцінку ECTS за наведеною шкалою з урахуванням вагових коефіцієнтів.

Відповідність шкал оцінювання (національної та європейської (ECTS))

Оцінка ECTS	Середньо-зважений бал, що формує інтервальну шкалу	Сума балів за 100 бальною шкалою	Національна оцінка		
			5	зараховано	Відмінно – студент демонструє високий рівень володіння теоретичними знаннями й практичними вміннями (дає вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді не менш ніж на 90 %
A	4,51-5,00	90-100	5	зараховано	Відмінно – студент демонструє високий рівень володіння теоретичними знаннями й практичними вміннями (дає вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді не менш ніж на 90 %
	5,00	100			
	4,95	99			
	4,90	98			
	4,85	97			

	4,80	96		запитань, виконання практичних завдань та вправи є правильними, демонструє знання підручників, посібників, інструкцій, проводить узагальнення і висновки, акуратно оформляє завдання, був присутній на лекціях, має конспект лекцій чи реферати з основних тем курсу). Студент своєчасно та у повному обсязі виконав навчальне навантаження.
	4,75	95		
	4,70	94		
	4,65	93		
	4,60	92		
	4,55	91		
	4,51	90		
B	4,01- 4,50	82-89	4	<i>Добре</i> – студент демонструє достатній рівень оволодіння знаннями навчального матеріалу, вміннями та навичками (володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів і категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді, був присутній на лекціях, має конспект лекцій чи реферати з основних тем курсу), виконав всі практичні завдання з незначними недоліками. Студент своєчасно та в повному обсязі виконав навчальне навантаження.
	4,50	89		
	4,43	88		
	4,36	87		
	4,29	86		
	4,22	85		
	4,15	84		
	4,08	83		
4,01	82			
C	3,50-4,00	74-81	4	<i>Добре</i> – студент демонструє середньо-достатній рівень володіння теоретичним матеріалом та готовності до оперування набутими вміннями й навичками (володіє знаннями матеріалу, але допускає помилки у формуванні термінів і категорій, проте за допомогою викладача орієнтується і знаходить правильні відповіді, був присутній на лекціях, має конспект лекцій чи реферати з основних тем курсу), виконав практичні завдання з недоліками. Студент своєчасно та у повному обсязі виконав навчальне навантаження.
	4,00	81		
	3,92	80		
	3,85	79		
	3,78	78		
	3,71	77		
	3,64	76		
	3,57	75		
3,50	74			
D	2,86-3,49	64-73	3	<i>Задовільно</i> – студент демонструє середній рівень володіння теоретичними знаннями, практичними вміннями й навичками (дає правильну відповідь не менше ніж на 64% питань, або на всі запитання дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки, які виправляє за допомогою викладача. При цьому враховується наявність конспекту за темою завдань та самостійність. Студент своєчасно виконав практичні та контрольні тестові завдання по всім змістовним модулям на оцінку не менше ніж «задовільно».
	3,49	73		
	3,42	72		
	3,35	71		
	3,28	70		
	3,21	69		
	3,14	68		
	3,07	67		
	3,00	66		
	2,93	65		
2,86	64			
E	2,51-2,85	60-63	3	<i>Задовільно</i> – рівень володіння теоретичним матеріалом, практичними вміннями й навичками визначається нижче середнього (дає правильну відповідь не менше ніж на
	2,85	63		
	2,73	62		
	2,62	61		

	2,51	60			60 % питань, або на більшість запитань дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки, які виправляє за допомогою викладача. При цьому враховується наявність конспекту за темою завдань та самостійність. Студент своєчасно виконав практичні та контрольні тестові завдання по всім змістовним модулям на оцінку не менше ніж «задовільно».
FX	2,00-2,50	35-59	2	не зараховано	<i>Незадовільно</i> – низький рівень володіння навчальним матеріалом, студент не спроможний опанувати практичні вміння без додаткових занять з дисципліни (дає правильну відповідь не менше ніж на 35% питань, або на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки. Має неповний конспект лекцій, не виконав практичні завдання. Студент не виконав навчальне навантаження.
F	0,00-1,99	1-34	2		<i>Незадовільно</i> – низький рівень знань із дисципліни, відсутність практичних умінь і навичок (дає правильні відповідь менше ніж на 35% питань, або на більшу кількість запитань дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки. Має неповний конспект лекцій, не виконав практичні завдання. Студент не виконав навчальне навантаження.

4. ПОЛІТИКА КУРСУ

Базується на тому, що всі учасники освітнього процесу повинні дотримуватись вимог чинного законодавства України, Статуту Глухівського НПУ ім. О. Довженка, Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Професійно-педагогічний фаховий коледж Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка» та Правил внутрішнього розпорядку Коледжу, загальноприйнятих моральних принципів, правил поведінки та корпоративної культури; підтримувати атмосферу доброзичливості, відповідальності, порядності й толерантності.

Під час навчання учасники освітнього процесу зобов'язані дотримуватися академічної доброчесності: етичних принципів та визначених правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової діяльності відповідно до «Положення про забезпечення академічної доброчесності у Відокремленому структурному підрозділі «Професійно-педагогічний фаховий коледж Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка»».

Здобувачі фахової передвищої освіти, які одержали незадовільну оцінку (FX) за шкалою ECTS, мають змогу ліквідувати академічну заборгованість до початку наступного семестру. Повторне складання заліку з навчального курсу допускається не більше двох разів: один раз викладачеві, другий – комісії, яка створюється наказом директора.

Студенти, які отримали незадовільну оцінку (F) за шкалою ECTS, проходять обов'язкове повторне вивчення дисципліни відповідно до чинних нормативних положень Міністерства освіти і науки України та закладу фахової передвищої освіти.

5. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Основна література

1. Атаманчук Н. М. Етика і психологія ділового спілкування: конспект лекцій: навчальний посібник. Полтава: НУ «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2021. 130 с. URL: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/23204/1/%D0%95%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D1%96%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%81%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>.
2. Васенко Л. А., Дубічинський В. В., Кринець О. М. Фахова українська мова: навчальний посібник / МОН України, НТУ «Харківський політехнічний інститут». Київ : Центр учбової літератури, 2017. 270 с.
3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 158 с.
4. Ділове спілкування : навчальний посібник / за наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ : «Лілея НВ», 2015. 160 с.
5. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко та ін. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TV/Etyka_dilovoho_spilkuvannia.pdf?
6. Етика ділового спілкування : навчально-методичний. посібник / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Я. І. Юрків / Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Луганськ. : Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с
7. Етика (загальна і професійна) : навчальний посібник / Т. В. Кондратюк – Антонова та ін. Київ : Талком, 2018. 203 с.
8. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2022. 228 с. URL: <https://vstup.htek.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/8.5-Kalyuzhna.pdf>.
9. Палеха Ю. Етика ділових стосунків : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2008. 356 с. URL : http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf.
10. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ : ЦУЛ, 2020. 224 с.
11. Сюта Г. М., Бибик С. П. Сучасна ділова культура: усне і писемне спілкування : довідник. Київ, 2019. 432 с.

Додаткова література

1. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Перекл. Н. Лазаревич. Київ : Вид-во «Фабула», 2019. 304 с.
2. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. 2-ге вид., перероб і доп. Київ : Альтерпрес, 2016. 368 с.
3. Гінзбург М. Д., Требульова І. О., Левіна С. Д., Корніловська І. М. Українська ділова і фахова мова : практичний посібник на щодень / за ред. М. Д. Гінзбурга. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 654 с.
4. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.
5. Зубков М. М. Норми та культура української мови за оновленим правописом. Ділове мовлення. 2-ге вид., доп. і змін. Київ : Арій, 2019. 608 с.
6. Кубрак О. В. Етика ділового повсякденного спілкування. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.

7. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів : Вид-во «СПОЛОМ», 2001. 223 с.

8. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с.

9. Савчин Т. О. Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство : навчально-методичний посібник. Тернопіль: Видавництво ТДПУ, 2019. 264 с.

Електронні ресурси

1. Електронна бібліотека України. URL: <http://lib.com.ua>.
2. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua/node/2456>.
3. Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого: офіц. сайт. URL: <http://www.nplu.org>.
4. Лінгвістичний портал з української мови. URL: <http://www.mova.info>
5. Портал української мови та культури URL: <https://slovyk.ua/>