

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Голова науково-методичної ради  
Факультету

 Юлія Гаркавенко

« 30 » серпня 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОК 2.6 Етичні аспекти ділової комунікації**

для здобувачів вищої освіти

рівень вищої освіти \_\_\_\_\_ перший (бакалаврський) \_\_\_\_\_

галузь знань \_\_\_\_\_ 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» \_\_\_\_\_

спеціальність \_\_\_\_\_ 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» \_\_\_\_\_

спеціалізація \_\_\_\_\_

освітня програма \_\_\_\_\_ Диджитальні медіа \_\_\_\_\_


рік набору 2023/2024 форма навчання \_\_денна\_\_ термін навчання \_3 роки 10 місяців

вид дисципліни \_\_\_\_\_ обов'язкова \_\_\_\_\_

Розробник (-и) Колоскова Галина Валеріївна,  
доцент кафедри медіакомунікацій та комунікаційних технологій, доктор філософії з  
інформаційної, бібліотечної та архівної справи



Погоджено гарант ОП

  
(підпис)

Максим Демченко

(ім'я та прізвище)

Робоча програма схвалена на засіданні кафедри медіакомунікацій та комунікаційних технологій

Протокол від « 29 » \_\_\_\_\_ 08 \_\_\_\_\_ 2023 року № \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

Ухвалено на засіданні науково-методичної ради факультету ФСЗМК

Протокол від « 30 » \_\_\_\_\_ 08 \_\_\_\_\_ 2023 року № \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

**Дніпро  
2023**

## Опис навчальної дисципліни

| Навчальний рік (роки*)<br>викладання дисципліни | Курс | Семестр | Підсумковий контроль |           |       |                | Індивідуальні завдання |           | Кредитів ECTS | Обсяг роботи студента (години) |                   |        |                   |                     |                     |                   |
|-------------------------------------------------|------|---------|----------------------|-----------|-------|----------------|------------------------|-----------|---------------|--------------------------------|-------------------|--------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
|                                                 |      |         | екзамен              | диф.залік | залік | курсова робота | форма                  | кількість |               | всього                         | аудиторні         |        |                   |                     |                     | самостійна робота |
|                                                 |      |         |                      |           |       |                |                        |           |               |                                | всього аудиторних | лекції | практичні заняття | семінарські заняття | лабораторні заняття |                   |
| 2023/24                                         | 1    | 2       |                      | 2         |       |                |                        | 4         | 120           | 40                             | 24                | 16     |                   |                     | 80                  |                   |
| 20__/_                                          |      |         |                      |           |       |                |                        |           |               |                                |                   |        |                   |                     |                     |                   |
| 20__/_                                          |      |         |                      |           |       |                |                        |           |               |                                |                   |        |                   |                     |                     |                   |
| 20__/_                                          |      |         |                      |           |       |                |                        |           |               |                                |                   |        |                   |                     |                     |                   |

\* Робоча програма (РП) розробляється на повний цикл навчання за навчальною дисципліною, тобто зазначаються усі семестри викладання за ОП, якщо дисципліна викладається декілька років.

### 1. Мета дисципліни.

Мета дисципліни: дати студентам основні знання зі сфери сучасних ділових комунікацій, оволодіння навичками ділового спілкування, загальними і спеціальними компетентностями для здійснення ефективних ділових комунікацій в традиційному та онлайн-овому середовищі.

Завдання курсу: формування у студентів базових знань та понять з дисципліни «Етичні аспекти ділової комунікації», освоєння специфіки та прийомів ділових комунікацій, формування навичок, пов'язаних з діловою комунікаційною діяльністю в традиційному та мережевому середовищі. Курс «Етичні аспекти ділової комунікації» покликаний забезпечити відповідний рівень знань специфіки ділових комунікацій, розвинути у студентів навички активного використання сучасних форм і засобів комунікації у співпраці з діловими партнерами, у налагодженні та розв'язанні складних завдань в процесі організації та підтримки ділових стосунків. Програма курсу передбачає вивчення лекційного матеріалу та відповідних джерел, проведення практичних занять, самостійну роботу студентів, підготовку доповідей та презентацій.

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК3. Здатність та розуміння предметної області та професійної діяльності.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК6. Навички використання інформаційних і комунікативних технологій.

ЗК7. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел

ЗК8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт

ЗК10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності комунікацій у своїй професійній діяльності).

ЗК11. Здатність реалізувати свої права та обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свободи людини і громадянина в Україні.

ФК1.Здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах.

ФК2.Здатність використовувати методи систематизації, пошуку, збереження, класифікації інформації для різних типів контенту та носіїв.

ФК3.Здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань.

ФК6.Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації

ФК7.Здатність проектувати та створювати документноінформаційні ресурси, продукти та послуги

ФК10. Здатність адмініструвати соціальні мережі, електронні бібліотеки та архіви.

ФК12.Здатність створювати, наповнювати та забезпечувати функціонування вебсайтів та вебспільнот у мережі Інтернет.

## **1. Попередні вимоги до опанування або вибору навчальної дисципліни (за наявності).**

Студент повинен мати базові теоретичні знання, що базуються на вивченні нормативних дисциплін: «Теорія та історія соціальних комунікацій», «Психологія», «Соціологія».

### **Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання.**

РН6. Знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи.

РН11. Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань.

РН13. Оцінювати результати діяльності та відстоювати прийняті рішення.

РН14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов.

РН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

РН16. Приймати обґрунтовані управлінські та технологічні рішення.

РН17. Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді.

РН18. Навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань

| № | Результати навчання за дисципліною                                                                                               | Програмні результати навчання за ОП | Номери тем |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|
| 1 | Знати основні поняття та терміни, що стосуються специфіки ділових комунікацій в традиційному та онлайн-овому середовищі, основні | РН6; РН11                           | №1;2;      |
| 2 | Розуміти специфічні аспекти ділових комунікацій у традиційному та онлайн-овому середовищі та                                     | РН13                                | №3;4;5     |

|   |                                                                                                                                                                                   |                  |      |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|
|   | застосовувати їх у практичній діяльності                                                                                                                                          |                  |      |
| 3 | Вміти коректно та ефективно планувати процеси здійснення та підтримки ділових комунікацій                                                                                         | PH15; PH16; PH17 | №6;  |
| 4 | Володіти певним набором відомостей, знань, уявлень про правила, форми та методи ведення ділових комунікацій, вільно володіти українською мовою при здійсненні ділових комунікацій | PH14; PH18       | №7;8 |

## 2. Структура навчальної дисципліни. Форма навчання денна

| № п/п                      | Номер і назва теми                                                                     | Кількість годин* |                                                |                        |                      | Примітки**   |              |              |              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                            |                                                                                        | лекції           | семінарські/<br>практичні<br>вибрати необхідне | Лабораторні<br>заняття | Самостійна<br>робота | 2022/23 н.р. | 2023/24 н.р. | 2024/25 н.р. | 2025/26 н.р. |
| <b>2 семестр</b>           |                                                                                        |                  |                                                |                        |                      |              |              |              |              |
| <b>Змістовний модуль 1</b> |                                                                                        |                  |                                                |                        |                      |              |              |              |              |
| 1                          | Тема 1. Етичні аспекти ділової комунікації як навчальна дисципліна та її завдання      | 2                | 2                                              |                        | 6                    |              |              |              |              |
| 2                          | Тема 2 Професійна культура спілкування та діловий етикет                               | 3                | 2                                              |                        | 10                   |              |              |              |              |
| 3                          | Тема 3. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділової комунікації          | 3                | 2                                              |                        | 10                   |              |              |              |              |
| 4                          | Тема 4. Вербальні засоби спілкування та мовленевий етикет у ділових комунікаціях       | 2                | 2                                              |                        | 10                   |              |              |              |              |
| 5                          | Тема 5. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки у ділових комунікаціях    | 2                | 2                                              |                        | 10                   |              |              |              |              |
| 6                          | Тема 6. Види та особливості ділових комунікацій в традиційному та цифровому середовищі | 6                | 2                                              |                        | 12                   |              |              |              |              |

|   |                                                                                                              |    |    |  |    |  |  |  |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--|----|--|--|--|--|
|   |                                                                                                              |    |    |  |    |  |  |  |  |
| 7 | Тема 7. Конфлікти в сучасних ділових комунікаціях, шляхи їх попередження та розв'язання                      | 4  | 2  |  | 12 |  |  |  |  |
| 8 | Тема 8. Психологічні та етичні аспекти ефективних ділових комунікацій в традиційному та цифровому середовищі | 2  | 2  |  | 10 |  |  |  |  |
|   | Всього:                                                                                                      | 24 | 16 |  | 80 |  |  |  |  |

### Тематика практичних /семінарських/ лабораторних занять

| № Теми              | Тематика (назва) практичного / семінарського / лабораторного заняття                              | Кількість годин | Рекомендована література (№ з переліку) |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------|
|                     | Змістовий модуль 1.                                                                               |                 |                                         |
| Тема 1              | Гуманістична спрямованість ділового спілкування.<br>Хід роботи: Письмова доповідь                 | 2               | №1;2;3;4;5;6;7;8                        |
| Тема 2              | Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу<br>Хід роботи: Письмова доповідь | 4               | №1;2;3;4;5;6;7;8                        |
| Тема 3              | Особливості вирішення спірних питань в ділових комунікаціях<br>Хід роботи: Презентація            | 4               | №1;2;3;4;5;6;7;8                        |
| Тема 4              | Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.<br>Хід роботи: Письмова доповідь        | 2               | №1;2;3;4;5;6;7;8                        |
| Тема 5              | Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування<br>Хід роботи: Презентація              | 2               | №1;2;3;4;5;6;7;8;9;10<br>11             |
| Тема 6              | Індивідуальна бесіда як форма ділової комунікації<br>Хід роботи: Письмова доповідь                | 2               | №1;2;3;4;5;6;7;8;9;10<br>;11            |
| <b>Всього годин</b> |                                                                                                   | <b>16</b>       |                                         |

### Тематика самостійної роботи

| Зміст самостійної роботи                                                                                                                                                      | Форма контролю    | Кіл-ть годин |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| <b>Семестр 1. Змістовний модуль 1</b>                                                                                                                                         |                   |              |
| <b>До теми 1</b>                                                                                                                                                              |                   |              |
| Культура ділового спілкування                                                                                                                                                 | Презентація       | 12           |
| <b>До теми 2 та 3</b>                                                                                                                                                         |                   |              |
| Діловий етикет та взаєморозуміння в контексті ділової комунікації                                                                                                             | Письмова доповідь | 14           |
| <b>До теми 4 та 5</b>                                                                                                                                                         |                   |              |
| Вербальні та невербальні засоби спілкування у ділових комунікаціях                                                                                                            | Письмова доповідь | 13           |
| <b>До теми 6</b>                                                                                                                                                              |                   |              |
| Особливості проведення переговорів з діловими партнерами                                                                                                                      | Письмова доповідь | 12           |
| <b>До теми 7</b>                                                                                                                                                              |                   |              |
| Конфліктні ситуації та міжособистісні стилі розв'язання конфліктів                                                                                                            | Письмова доповідь | 12           |
| <b>До теми 8</b>                                                                                                                                                              |                   |              |
| Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів                                                                                                                           | Письмова доповідь | 12           |
| Проходження міні- курсу «Діловий етикет (у форматі STORM)» на платформі <a href="https://eduhub.in.ua/courses/diloviy-etiket">https://eduhub.in.ua/courses/diloviy-etiket</a> | Сертифікат        | 5            |
| Виконання індивідуальної роботи (за наявності)                                                                                                                                |                   |              |
| <b>РАЗОМ</b>                                                                                                                                                                  |                   | <b>80</b>    |

### 3. Схема формування оцінки.

#### 5.1 Шкала відповідності оцінювання:

|                         |                    |        |
|-------------------------|--------------------|--------|
| Відмінно/Excellent      | Зараховано/Passed  | 90-100 |
| Добре/Good              |                    | 82-89  |
| Задовільно/Satisfactory |                    | 75-81  |
|                         |                    | 64-74  |
| Незадовільно/Fail       | Не зараховано/Fail | 60-63  |
|                         |                    | 0-59   |

#### 5.2 Форма та організація оцінювання.

2 семестр

Поточний контроль:

|  |                              |             |
|--|------------------------------|-------------|
|  | Строки проведення оцінювання | Максимальна |
|--|------------------------------|-------------|

| Форма оцінювання                                    | (тижні викладання) | кількість балів |
|-----------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| Оцінювання практичних завдань (Практичне заняття 1) | 2                  | 8               |
| Оцінювання практичних завдань (Практичне заняття 2) | 4                  | 8               |
| Оцінювання практичних завдань (Практичне заняття 3) | 6                  | 8               |
| Оцінювання практичних завдань (Практичне заняття 4) | 8                  | 8               |
| Оцінювання практичних завдань (Практичне заняття 5) | 10                 | 8               |
| Оцінювання практичних завдань (Практичне заняття 6) | 12                 | 8               |
| Максимальна кількість балів за поточне оцінювання   |                    | 48              |

### Самостійна робота:

| Форма оцінювання                                            | Строки проведення оцінювання (тижні викладання) | Максимальна кількість балів |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| Самостійна робота №1                                        | 2                                               | 5                           |
| Самостійна робота №2                                        | 5                                               | 5                           |
| Самостійна робота №3                                        | 6                                               | 5                           |
| Самостійна робота №4                                        | 8                                               | 5                           |
| Самостійна робота №5                                        | 10                                              | 5                           |
| Самостійна робота №6                                        | 12                                              | 5                           |
| Проходження онлайн курсу «Діловий етикет ( у форматі SCORM) | 11                                              | 12                          |
| Контрольна робота                                           | 12                                              | 10                          |
| Максимальна кількість балів за поточне оцінювання           |                                                 | 52                          |

### Семестровий контроль:

| Форма оцінювання       | Максимальна кількість балів |
|------------------------|-----------------------------|
| Диференційований залік | 100                         |

### 5.3 Критерії оцінювання:

| Критерії оцінювання знань здобувачів |                                                                           |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Форма 1 Практичні завдання           |                                                                           |
| Бали                                 | Критерій                                                                  |
| 6*8                                  | Виконане у повному обсязі, відповідно до поставленого завдання та теми, в |

|                                                      |                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | обумовленій формі, завантажене завдання у ТІМС                                                                                                      |
| <i>Форма 2 Самостійна робота</i>                     |                                                                                                                                                     |
| <b>Бали</b>                                          | <b>Критерій</b>                                                                                                                                     |
| <b>3*5</b>                                           | Виконана у повному обсязі, відповідно до поставленого завдання та теми, в обумовленій формі, робота, завантажена у ТІМС                             |
| <i>Форма 3 Проходження онлайн курсу на платформі</i> |                                                                                                                                                     |
| <b>Бали</b>                                          | <b>Критерій</b>                                                                                                                                     |
| <b>12</b>                                            | «Діловий етикет (у форматі STORM)» <a href="https://eduhub.in.ua/courses/diloviy-etiket">https://eduhub.in.ua/courses/diloviy-etiket</a> Сертифікат |
| <i>Форма 4 Контрольна робота</i>                     |                                                                                                                                                     |
| <b>Бали</b>                                          | <b>Критерій</b>                                                                                                                                     |
| <b>10</b>                                            | Виконана у повному обсязі, відповідно до поставленого завдання та теми, в обумовленій формі, робота, завантажена у ТІМС                             |
| <i>Форма 5 Диференційований залік</i>                |                                                                                                                                                     |
| <b>Бали</b>                                          | <b>Критерій</b>                                                                                                                                     |
| <b>100</b>                                           | Виставляється на підставі суми балів за поточні завдання. Максимум 100 балів                                                                        |

*\*(за кожною формою оцінювання, зазначеною у п.5.2)*

## **6.Методи навчання, інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна:**

Методи навчання: лекційні та практичні заняття

Інструменти та обладнання: Презентації, обладнання, онлайнві ресурси

Програмне забезпечення: Простір для дистанційного навчання Office 365? Teams, освітня платформа <https://eduhub.in.ua/courses/diloviy-etiket>

## **7.Рекомендована література:**

### **Основна:**

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посіб. для студентів ВНЗ – Київ : Центр навч. літ., 2005. – 158 с.
2. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: навч.посіб. – Івано – Франківськ, «Лілея-НВ». - 2015. - 160 с
3. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.П. та ін. Етика ділового спілкування: навч. посіб. - К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: [http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko\\_TB/Etyka\\_dilovoho\\_splkuvannia.pdf](http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TB/Etyka_dilovoho_splkuvannia.pdf).
4. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. 204 с
5. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с. URL: [https://www.studmed.ru/kubrak-ov-etika-dlovogo-ta-povsyakdenного-splkuvannya\\_splkuvannya\\_5c978a913ae.html](https://www.studmed.ru/kubrak-ov-etika-dlovogo-ta-povsyakdenного-splkuvannya_splkuvannya_5c978a913ae.html)



6. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. К.: Кондор, 2007. 325 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)
7. Прищак М.Д., Залюбівська О. Б., Слободанюк О. М. Ділове спілкування: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2015. 128 с. URL:[https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/14prishak\\_dilove\\_spilkuvannya/index.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/14prishak_dilove_spilkuvannya/index.html).
8. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : Навч. посіб. 5-те вид., стер. К.: Викар, 2006. 223 с.

### *Додаткова:*

9. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 223 с
10. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування ( Риторика та ораторське мистецтво ): Практич. посіб. / О. З. Дюмін, А. О. Ніколаєва. – Х.: Видавництво ХТУРЕ, 2001. – 146 с
11. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник / В. Малахов. – К.: Либідь, 2006. – 400 с.

### **8.Інформаційні ресурси:**

12. Платформа «Освітній хаб м. Київ» URL: <https://eduhub.in.ua/courses/diloviy-etiket>