

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Факультет туризму

Кафедра управління соціокультурною діяльністю, шоу-бізнесу та
івентменеджменту

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Комунікативний етикет

Освітня програма 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності»

Спеціальність 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності»

Галузь знань 02 Культура і мистецтво

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № __ від “_” ____ 2020 р.

м. Івано-Франківськ - 2020

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання (компетентності)
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

| 1. Загальна інформація | |
|--|---|
| Назва дисципліни | Комунікативний етикет |
| Рівень вищої освіти | Перший (бакалаврський) рівень |
| Викладач (-і) | Дутчак Олена Іванівна |
| Контактний телефон викладача | +38 (098) 0623468 |
| E-mail викладача | olena.dutchak@pnu.edu.ua |
| Формат дисципліни | Змішаний (<i>blended</i>) – очно-дистанційний |
| Обсяг дисципліни | Кредити ЄКТС – 3 (90 год.) |
| Посилання на сайт дистанційного навчання | http://www.d-learn.pu.if.ua |
| Консультації | Обговорення загальнометодологічних і загальнонаукових аспектів курсу |
| 2. Анотація до курсу | |
| <p>Теоретико-практичні засади комунікативного етикету. Історія формування етикету. Етикет в громадських місцях. Основи ділового етикету і протоколу. Основи етикету у взаємовідносинах з іноземцями. Роль та значення невербального спілкування. Слухання в процесі комунікації. Комунікативна поведінка: мовленнєвий етикет, взаємодія співрозмовників. Тактики комунікативного процесу. Підготовка виступу перед аудиторією.</p> | |
| 3. Мета та цілі курсу | |
| <p>Мета дисципліни – формування у студентів комплексу знань та професійних компетенцій щодо дотримання етичних засад професійної комунікації.</p> <p>Завдання:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ознайомлення із теоретико-практичними аспектами комунікативного етикету; • засвоєння правил етикету у громадських місцях (театр, навчальний заклад, магазин, тощо); • вивчення основ ділового етикету і протоколу; • засвоєння тактик комунікативного процесу. | |
| 4. Результати навчання (компетентності) | |
| <p>Б.15. Дотримуватися норм професійної етики в процесі вирішення соціальних, культурних, економічних проблем;</p> <p>Б.20. Здатність дотримуватися загальноприйнятих норм поведінки та моралі у міжособистісних відносинах;</p> <p>Б.26. Здатність в умовах усних ділових контактів з використанням прийомів і методів професійної етики, усного спілкування знань у царині міжкультурної комунікації та відповідних комунікативних технологій застосовувати ситуаційний підхід з метою виконання професійних обов'язків;</p> <p>Б.30. Здатність формування позитивного іміджу власного підприємства, бренду тощо завдяки вмілому застосуванню комунікативних ефектів масових комунікацій;</p> <p>Б.33. Демонстрування знання загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних відносинах;</p> <p>Б.39. Демонструвати ведення ділової документації українською мовою, використовуючи засоби службово-ділового мовлення.</p> | |
| 5. Організація навчання курсу | |
| Обсяг курсу | |
| Вид заняття | Загальна кількість годин |
| лекції | 18 |
| семінарські заняття / практичні / лабораторні | 18 |
| самостійна робота | 54 |

| Ознаки курсу | | | | | |
|--|-----------------------------|------------------------|---|----------------|---|
| Семестр | Спеціальність | Курс (рік навчання) | Нормативний / вибірковий | | |
| | | | | | |
| Тематика курсу | | | | | |
| Тема, план | Форма заняття | Література | Завдання, год | Вага оцінки | Термін виконання |
| Тема 1. Теоретико-практичні засади комунікативного етикету 1.Базові засади поняття "спілкування" 2.Етикетний аспект мовленнєвої діяльності 3.Комунікативна ситуація 4.Учасники комунікативного акту | лекція; практичні роботи | 4, 7, 12, 16, 18, 19. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (4 год + 4 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |
| Тема 2. З історії етикету 1.Предмет етикету. 2.Виникнення етикету і його характер. 3.Трансформація етикету в часі. 4.Історія застільного етикету | лекція; практичні роботи | 5, 6, 9, 12, 16. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (4 год + 4 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |
| Тема 3. Етикет в громадських місцях 1.Етикет вищому навчальному закладі. 2. Етикет в театрі, на концерті, на виставці, в музеї і бібліотеці. 3.Етикет курця. 4.Танцювальний вечір. У ресторани, кафе. | лекція; практичні роботи | 5, 6, 7, 11, 17, 19. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (8 год + 8 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |

| | | | | | |
|--|------------------------------|------------------------|---|---------|---|
| 5. Етикет в громадському транспорті, в магазині | | | | | |
| Тема 4. Основи ділового етикету і протоколу 1.Знайомство, представлення, вітання. 2.Протокольні вимоги до учасників офіційних процесій, церемоній. 3.Розсадження по автомобілях у відповідності з протоколом. Подарунки. 4.Етикет керівника. 5.Етикет телефонного спілкування. Етикет стільникового зв'язку | лекція; практичні роботи | 2, 5, 7, 8, 9, 12, 17. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (8 год + 8 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |
| Тема 5. Невербальне спілкування 1.Загальні відомості про невербальне спілкування. 2.Особистісний простір. Сигнали очей. Поза і постава. 3.Значення деяких жестів. 4.Метамова | лекція; практичні роботи | 3, 4, 12, 13, 18. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (6 год + 4 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |
| Тема 6. Слухання процесі комунікації 1.Слухання як активний процес. 2.Нерефлексивне слухання. | лекція; практичне заняття | 1, 3, 7, 10, 11, 17. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |

| | | | | | |
|---|---------------------------|---|--|---------|---|
| 3.Рефлексивне слухання. Як навчитися правильно слухати. | | | матеріалу (4 год + 4 год. с.р.) | | |
| Тема 7. Комунікативна поведінка 1.Моральні цінності співрозмовників. 2.Мовний етикет. 3.Концентрація уваги та тренування пам'яті. Роль контактної зони в комунікації. 4.Соціальні ролі та поведінка людини у процесі комунікації | лекція; практичне заняття | 4, 5, 7 8, 13, 14, 19. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (4 год + 4 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |
| Тема 8. Тактики комунікативного процесу 1.Тактики спілкування. 2.Полеміка у спілкуванні. 3.Конфлікт та методи його вирішення | лекція; практичне заняття | 1 2, 7, 10, 11, 18. | завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (4 год + 4 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |
| Тема 9. Підготовка виступу перед аудиторією 1.Методика та етапи підготовки промови. 2.Структура ораторського твору. 3.Типи промов. | лекція; практичне заняття | 1,2, 3, 10, 14, 15, 19. | 4 завдання відповідно до вказівок проведення практичних занять; вивчення тематичного матеріалу (4 год + 4 год. с.р.) | 5 балів | впродовж семестру відповідно до розкладу занять |
| 6. Система оцінювання курсу | | | | | |
| Загальна система оцінювання курсу | | Оцінювання здійснюється за національною на ECTS шкалою оцінювання на основі 100-бальної системи. (Див.: пункт «9.3. Види контролю» Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»). Загальні 100 балів включають: 50 | | | |

| | |
|---|---|
| | балів поточне оцінювання, 25 балів самостійна робота, 25 балів залікова контрольна робота |
| Вимоги до письмової роботи | Концептуально конкретне й емпірично верифіковане висвітлення питань |
| Семінарські заняття | Оцінюються за п'ятибальною системою. |
| Умови допуску до підсумкового контролю | Виконання усіх запланованих програмою дисципліни форм навчальної роботи, які підлягають контрольному оцінюванню. Мінімальна кількість балів для позитивного зарахування курсу – 50 балів. |
| 7. Політика курсу | |
| <p>Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).</p> <p>Політика щодо академічної доброчесності: Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).</p> <p>Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.</p> | |
| 8. Рекомендована література | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Абрамович С.Д. Риторика та гомілетика. Чернівці, 1995. 2. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Риторика. Львів, 2001. 3. Бабич Н. Лінгво-психологічні основи навчання і вивчення мови. Чернівці, 2000. 4. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ, 2004. 5. Іботвіна Н. Офіційно-діловий та наукові стилі української мови. Київ: АртЕк, 1999. 6. Богдан С.К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. Київ, 1989. 7. Драгомирецька Н.М. Сучасні тенденції комунікацій у сучасному світі. Публічне урядування : збірник. № 1 (1) листопад 2015. Київ: ДП «Видавничий дім «Персонал», 2015. С. 85-97 8. Драгомирецька Н.М. Мистецтво ділового спілкування: навч. посіб. – Одеса: ОНМА, 2005. 156 с. 9. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування: навч. посіб. К.: ЕксОб, 2002. 200 с. 10. Кандагура К.С. Комунікативні проекти в умовах інформаційного суспільства: вітчизняні та зарубіжні моделі. Науковий вісник Академії муніципального управління : зб. наук. пр. Серія: Управління. 2015. Вип. 1. С.88-96. 11. Коноваленко В. А. Управління персоналом: креативний менеджмент. Москва: ІТК "Дашков і К", 2008. 224 с. 12. Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації. Москва: Юрайт, 2012. 415 с 13. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей. К., 2000. 14. Корняка О. Мистецтво гречності. К., 1995. 15. Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи. М., 1992. 16. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів: Вид-во «СПОЛОМ», 2001. 223 с. 17. Социальная психология и этика делового общения: Учеб. пособие для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, Н.А. Нартов и др.; Под общей ред. проф. В.Н. Лавриненко. Москва: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. 160 с. | |

- | |
|---|
| 18. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. Київ: Лібра, 2003. 416 с. |
| 19. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. Київ: Академвидав, 2004. 280 с. |

Викладач:
доцент кафедри управління
соціокультурною діяльністю, шоу-бізнесу
та івентменеджменту

О.І.Дутчак