

**МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Кафедра культурології**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Протокол засідання кафедри №2  
від 21.09.2021 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ОКЗП 1.1.3 Діловий протокол та етикет

Освітньо-професійна програма «Культурологія, культурне розмаїття та розвиток громади»

спеціальність 034 Культурологія

факультет Історичний

**2021–2022 рік**

Робоча програма  
навчальної дисципліни «Діловий протокол та етикет»  
для здобувачів вищої освіти ОП «Культурологія, культурне розмаїття та розвиток  
громади»  
Спеціальність 034 Культурологія

Розробники:  
Манякіна Олена Салаватівна, кандидат історичних наук, доцент кафедри культурології  
Маріупольського державного університету

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття вищої освіти	заочна здобуття вищої освіти
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 03 Гуманітарні науки	Обов'язкова	
Семестрових модулів - 3			
Змістових модулів – 3	ОП «Культурологія, культурне розмаїття та розвиток громади»  Спеціальність 034 Культурологія	Рік підготовки	
		1-й	1-й
Семестр			
1-й		1-й	
Лекції			
Індивідуальне науково-дослідне завдання (ІНДЗ) (моніторинг офіційних ділових заходів та ознайомлення з корпоративною культурою відомих корпорацій)		14 год.	8 год.
Загальна кількість годин – 90	Семінарські, практичні		
	16 год.	4 год.	
Тижневих годин для денної форми здобуття вищої освіти: аудиторних – 2 самостійної роботи здобувача – 6	Рівень вищої освіти другий (магістерський)	Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		42	15
		Індивідуальні завдання:	
		18	63
		Вид контролю	
залік			

### Примітка:

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить (%):

- для денної форми здобуття вищої освіти – 50%
- для заочної форми здобуття вищої освіти – 15,4%

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування в студентів комплексу знань та умінь щодо професійної діяльності референта, секретаря-референта керівника та ознайомлення студентів з основними принципами організації референтської та офісної діяльності і сучасними технологіями реалізації референтських функцій.

Завдання:

- вивчення основних понять, категорій, систем, інструментарію та алгоритмів курсу;
- вивчення системи вимог ведення референтської та офісної діяльності відповідно до нормативно-правового забезпечення України;
- вивчення основних вимог до професійних та особистісних якостей секретаря-референта;
- дослідження основних правил ведення документації, бездокументного обслуговування;
- набуття практичних навичок щодо побудови правильної системи роботи секретаря-референта;

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі

Навчальний курс «Діловий протокол та етикет» відноситься до вибіркових дисциплін циклу загальної підготовки.

Передумови для вивчення дисципліни. Формування основ практичного досвіду, практичних вмінь і навичок з належить до невід'ємних складових у підготовці культуролога, фахівця з культурного розмаїття та розвитку громади.

Компетентності та результати навчання:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі й проблеми у галузі професійної діяльності культуролога або у процесі навчання, що передбачає проведення дослідження і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК 4. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 5. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 6. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 7. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

ЗК 8. Здатність розробляти та управляти проектами.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК 1. Усвідомлення взаємозв'язку культурних текстів та контекстів.

СК 2. Здатність до оцінювання та аналізу інформації у процесі реалізації професійної діяльності.

СК 3. Здатність виявляти культурні потреби суспільства та його окремих груп та визначати шляхи їх задоволення, забезпечувати культурні права і свободи людини.

СК 6. Здатність критично осмислювати історичні здобутки та новітні досягнення культури.

СК 7. Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати й моделювати культурний розвиток різних культурних регіонів, художньої та візуальної культури.

СК 10. Здатність здійснювати експертизу культурних об'єктів та культурних процесів, їх

критичний аналіз із застосуванням сучасних методів культурології.

Результати навчання (РН):

РН 2. Аналізувати текстові та візуальні джерела інформації щодо культурних явищ та процесів, верифікувати інформацію у відповідності до професійних задач.

РН 3. Аналізувати культурні права та свободи людини, форми та механізми їхньої ідентифікації, інкультурації, культурної адаптації з врахуванням регіональної специфіки.

РН 9. Організовувати й управляти діяльністю закладів культури та відповідними структурними підрозділами підприємств і установ.

РН 12. Розуміти і застосовувати для розв'язання складних задач і проблем культурології методи та засоби стратегічного планування, прогнозування, моделювання культурних політик.

РН 14. Виявляти тенденції розвитку культурної сфери громади, організовувати та управляти соціокультурними процесами, гнучко реагувати на виклики у соціокультурній сфері, пропонувати креативні рішення, спрямовані на розвиток і просування цінностей соціокультурного розмаїття.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1. Зміст та основні напрямки референтської діяльності**

##### **Тема 1. Поняття про провідні напрями референтської діяльності**

Референтська діяльність як вид професійної діяльності. Сутність понять «референт» та «референтська діяльність». Документи що регламентують діяльність референта. Основні напрямки референтської діяльності за класифікатором професій. Референт як помічник керівника. Планування робочого часу референта. Організація робочого часу керівника.

Література

1. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практ. посіб. Київ : КНТ, 2019. 304 с.
2. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навч. Посібник. К.: МАУП, 2002. 224 с.
3. Сельченкова С. В. Діловодство: Практик. посібник. К.: Інкунабула, 2009. 480 с.
4. Ораторське мистецтво: Навч. посібник для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец. 2-ге вид. За ред. професора Н. П. Осипової. Х.: Одісей, 2006. 144 с.
5. Палеха Ю. І. Управлінське документування: Навч. посібник: У 2 ч. 3-тє вид., доп. К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2003. 223 с.

##### **Тема 2. Етапи становлення референтської діяльності та відповідної фахової освіти**

Основні етапи становлення референтської діяльності. Історія зародження референтської діяльності. Референтська діяльність у стародавньому світі. Зародження та розвиток елементів референтської діяльності на території України за часів Київської Русі та козацької доби. Історичні етапи розвитку референтської діяльності у зарубіжних країнах.

Розвиток професійної підготовки фахівців з референтської діяльності в Україні. Напрямки підготовки референтів у вузах України. Підготовка фахівців з референтської діяльності за кордоном.

Література

1. Загорецька О. Робота зі службовими документами. Секретарь-референт. 2005. №02. С. 30-32.
3. Коленченко А. Щиро вітаю! (Складаємо листи з нагоди урочистих подій). Секретарь-референт. 2005. №12. С. 41-43.
4. Мерзлякова Е. Ловушки маніпулятора – профілактический інструктаж: школа психологической безопасности секретаря-референта. Секретарь-референт. 2004. №12. С. 61-65.
5. Новикова Л. Курс дипломатической грамотности. Секретарь-референт. 2010. №9. С.56-65.

##### **Тема 3. Професійні знання, вміння та навички референта: загальна характеристика**

Характеристика професійних знань, що забезпечують референтську діяльність. Основні функції референта. Функції референта пов'язані з організацією роботи в офісі. Функції референта пов'язані із роботою з документами. Функції референта пов'язані з організацією робочого часу керівника. Професійні вміння референта. Професійні навички референта.

## Література

1. Демещенко В. Как преуспеть в телефонном общении. Секретарь-референт. 2007. №3. С. 54-61.
2. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура. Секретарь-референт. 2007. №5. С. 79-81.
3. Джулай А. Встречаем гостя из Италии. Секретарь-референт. 2007. №2. С. 42-46.
4. Ермошкин Н. Электронная почта и производительность труда. Корпоративные системы. 2004.- №5. С. 71-73.

## **Змістовий модуль 2. Робота з документами як напрямок референтської діяльності**

### Тема 4. Робота референта з масивами та потоками документів

Традиційний документообіг як основа функціонування установи. Запровадження систем електронного документообігу як метод оптимізації діяльності установи. Місце організаційно-розпорядчої документації у забезпеченні діяльності установи. Види організаційно-розпорядчих документів. Організація роботи зі спеціальними документами. Робота з кадровими документами. Особливості роботи з фінансовими документами. Робота з документами що містять комерційну таємницю. Законодавчі документи що регламентують роботу з документами що містять комерційну таємницю.

Створення рекламних документів. Етапи створення рекламних документів. Особливості побудови тексту рекламних документів. Методи переконання у рекламних текстах.

### Література

1. Варенко В. М. Референтна справа. Навч. посібник. К.: Кондор, 2008. 212 с.
2. Варенко В. М. Горбунова О. В. Референтна справа. Навч. посібник. К.: ЦУЛ, 2016. 196 с.
3. Вербицька Т. С., Чиннікова В. П. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів: Оріяна - Нова, 2001. 392 с
4. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практ. посіб. Київ : КНТ, 2019. 304 с.
5. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навч. Посібник. К.: МАУП, 2002 224 с.

### Тема 5. Методика підготовки промови

Загальні засади написання промови. Визначення та аналіз мети промови. Виявлення та представлення в промові фактів. Види фактів. Виявлення та представлення в промові аргументів. Види аргументів. Побудова промови. Основні помилки при написанні промови. Поняття про стилі промов. Засоби виголошення промов різних стилів. Визначальні вимоги до проголошення промови.

### Література

1. Загорецька О. Робота зі службовими документами. Секретарь-референт. 2005. №02. С. 30-32.
2. Коленченко А. Щиро вітаю! (Складаємо листи з нагоди урочистих подій). Секретарь-референт. 2005. №12. С. 41-43.
3. Мерзлякова Е. Ловушки маніпулятора – профилактический інструктаж: школа психологической безопасности секретаря-референта. Секретарь-референт. 2004. №12. С. 61-65.
4. Новикова Л. Винный этикет. Секретарь-референт. 2010. №6. С.58-64.
5. Новикова Л. Курс дипломатической грамотности. Секретарь-референт. 2010. №9. С.56-65.

### Тема 6. Основи редагування

Редагування документів: загальна характеристика. Функціональні стилі української літературної мови. Використання газетно-публіцистичного стилю. Науковий стиль та його особливості. Лексичні особливості офіційно-ділового стилю. Причини помилок логічної побудови тексту. Методика і техніка редагування. Види правки.

1. Загорецька О. Оформлення документів. Секретарь-референт. 2004. №10. С. 28-29.
2. Загорецька О. Робота зі службовими документами. Секретарь-референт. 2005. №02. С. 30-32.
3. Коленченко А. Щиро вітаю! (Складаємо листи з нагоди урочистих подій). Секретарь-референт. 2005. №12. С. 41-43.

4. Мерзлякова Е. Ловушки маніпулятора – профілактический інструктаж: школа психологической безпеки секретаря-референта. Секретарь-референт. 2004. №12. С. 61-65.
5. Новикова Л. Курс дипломатической грамотности. Секретарь-референт. 2010. №9. С.56-65.

### Змістовий модуль 3. Ділове спілкування в процесі діяльності референта

#### Тема 7. Етика ділового спілкування

Основи ділового етикету. Основні вимоги до іміджу референта. Етикет ділового листування. Особливості листування із зарубіжними партнерами. Етикет усної мови. Функціональні стилі спілкування. Правила невербальної комунікації. Мова тіла.

1. Загорецька О. Робота зі службовими документами. Секретарь-референт. 2005. №02. С. 30-32.
2. Коленченко А. Щиро вітаю! (Складаємо листи з нагоди урочистих подій). Секретарь-референт. 2005. №12. С. 41-43.
3. Мерзлякова Е. Ловушки маніпулятора – профілактический інструктаж: школа психологической безпеки секретаря-референта. Секретарь-референт. 2004. №12. С. 61-65.
4. Новикова Л. Курс дипломатической грамотности. Секретарь-референт. 2010. №9. С.56-65.

## 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с.р		л	п	лаб.	інд.	с.р
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1. Референтська діяльність: виникнення й сутність</b>												
<b>Змістовний модуль 1. Зміст та основні напрямки референтської діяльності</b>												
Тема 1. Поняття про провідні напрямки референтської діяльності	10	2	2			6	3	2				1
Тема 2. Етапи становлення референтської діяльності та відповідної фахової освіти	10	2	2			6	4		2			2
Тема 3. Професійні знання, вміння та навички референта: загальна характеристика	10	2	2			6	4	2				2
Усього за змістовим модулем 1	30	6	6			18	11	4	2			5

<b>Змістовний модуль 2. Робота з документами як напрям референтської діяльності</b>												
Тема 1. Робота референта з масивами та потоками документів	10	2	2			6	2					2
Тема 2. Методика підготовки промови	10	2	2			6	4	2				2
Тема 3. Редагування документів	12	2	4			6	1					1
Усього за змістовим модулем 2	32	6	8			18	7	2				5
<b>Змістовний модуль 3. Ділове спілкування в процесі діяльності референта</b>												
Тема 1.	7	2	2			3	6	2	2			2
Усього за змістовим модулем 3	7	2	2			3	6	2	2			2
<b>Усього годин</b>	69	14	16			39	24	8	4			12
<b>Модуль 2.</b>												
<i>ІЗ (моніторинг офіційних ділових заходів та ознайомлення з корпоративною культурою відомих корпорацій)</i>	18				18		63				63	
Підготовка до заліку	3					3	3					3
<b>Усього годин</b>	90	14	16	-	18	42	90	8	4		63	15



#### 4. Перелік тем і зміст практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин	Результати навчання (РН) за ОП
1	<p>Тема 1. Загальна характеристика референтської діяльності</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. Сутність понять «референт» та «референтська діяльність».</li> <li>2. Документи що регламентують діяльність референта.</li> <li>- 3. Основні напрями референтської діяльності за класифікатором професій.</li> </ul>	<p>Ознайомитися з особливостями референтської діяльності</p>	4	РН 3, РН 9
2.	<p>Тема 2. Робота з документами в офісі</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Традиційний документообіг як основа функціонування установи.</li> <li>2. Запровадження систем електронного документообігу як метод оптимізації діяльності установи.</li> <li>3. Види організаційно-розпорядчих документів.</li> </ul>	<p>Ознайомитися з особливостями роботи в офісі</p>	4	РН 12, РН 14
3.	<p>Тема 3. Організація ділових заходів</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Правила організації переговорів.</li> <li>2. Особливості організації переговорів із зарубіжними партнерами.</li> <li>3. Вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів.</li> <li>4. Етапи проведення переговорів.</li> </ul>	<p>Ознайомитися з особливостями організації ділових заходів</p>	4	РН 3, РН 9
4.	<p>Тема 3. Ділове спілкування</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Основи ділового етикету.</li> <li>2. Етикет ділового листування.</li> <li>3. Функціональні стилі спілкування.</li> <li>4. Правила невербальної комунікації. Мова тіла.</li> </ul>	<p>Ознайомитися з особливостями ділового спілкування</p>	4	РН 12, РН 14

## 5. Перелік тем і зміст лабораторних занять

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин	Результат навчання (РН) за ОП

## 6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Сучасні вимоги до організації референтської та офісної діяльності	7 / 4
2	Спічрайтерство як напрям роботи референта	32 / 8
3	Роль та функції референта	3 / 3
4	Організація роботи референта з формування та застосування протоколу	18 / 63
5	Корпоративна культура	60 / 78

## 7. Індивідуальні завдання

Індивідуальна навчально-дослідна робота є видом поза аудиторної індивідуальної діяльності студента, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. Завершується виконання студентами ІНЗД захистом навчального проекту в аудиторії з використанням сучасних інформаційно-технічних засобів.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – це вид науково-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності та знань.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

### Вимоги для виконання ІНДЗ

Відповідно до Робочої програми, студентам пропонуються до виконання різні за типом та формою завдання до змістових модулів курсу «Діловий протокол та етикет». Виконання студентом за окремими темами є обов'язковою умовою оцінювання його успішності з освоєння курсу. З метою успішного виконання ІНДЗ студентам необхідно опрацювати за предметно-тематичним, алфавітним, систематичним та електронним каталогами бібліотеки МДУ та інших книгозбірень джерельну базу курсу «Діловий протокол та етикет» відповідно до списку рекомендованої базової та допоміжної літератури

Згідно з діючими бібліографічними вимогами, складається перелік використаних джерел та літератури з теми ІНДЗ (розміщується в якості останньої рубрики виконаного завдання). Результати роботи подаються у письмовій формі (роздрукований та сфальцьований реферат).

ІНДЗ подаються студентом на кафедру протягом 3-х днів після останнього семінарського заняття для перевірки викладачем до складання заліку.

Форма подання – комп'ютерний набір, надрукований на аркушах формату А4, кегль 14, шрифт – TimesNewRoman, інтервал – 1, мова – українська (джерела та література подаються мовою оригіналу). Поля: ліве – 20 мм, праве – 10 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм. Обсяг ІНДЗ (без врахування додатків) – 4-5 аркушів А4 без урахування титульної сторінки. Текст ІНДЗ

подається у 3-ій особі від імені автора. Максимальна оцінка проекту становить по 25 балів. Критерії оцінки:

- змістовність,
- логічність викладення матеріалу,
- самостійність висновків,
- дотримання вимог щодо оформлення тексту.

Текст складається з наступних частин: вступу, основної частини (аналіз опрацьованих джерел з обраної теоретичної проблеми), висновків та списку опрацьованих джерел і літератури в алфавітному порядку (не менше 6 позицій).

Фактичну частину реферату становить аналіз результатів роботи з публікаціями з досліджуваної теми, тобто студент повинен структурувати отриманні знання з конкретного питання теорії книгознавства. Наприклад, застосовуючи творчий підхід, студент опрацьовує, порівнює та групує концептуальні підходи різних авторів стосовно вивчення теми (навести відомості про основних авторів та зміст публікацій, монографій, навчальних посібників, підручників, збірників праць науково-практичних конференцій тощо).

Обов'язковою умовою виконання завдання є дотримання діючих вимог до оформлення бібліографічних посилань (ДСТУ 7.1:2006).

#### **Види індивідуальних завдань:**

##### **Теми рефератів**

1. Місце секретаря-референта в структурі управління
2. Реферування. Реферат, його функції і класифікація
3. Види ділових заходів, їх підготовка та проведення
4. Публічні виступи в роботі секретаря-референта
5. Оформлення текстового матеріалу
6. Імідж ділової людини та організації
7. Ділова етика секретаря
8. Спічрайтерство як важлива функція референта
9. Застосування принципів тайм-менеджменту в професійній діяльності референта
10. Речові та стилістичні помилки усної промови, засоби їх подолання.
11. Методика підготовки матеріалу для доповіді.
12. Нормативні вимоги до документів, що готуються референтом
13. Написання розширеного плану (проспекту) роботи
14. Референт як координаційна ланка в апараті управління.
15. Референт як обличчя фірми
16. Історія становлення та сутність референтської діяльності.
17. Науково-практичні підходи до референтської діяльності.
18. Нормативно-правова база діяльності референта.
19. Професійні вимоги до референта в сучасному світі, "ієрархія" професії.
20. Посадові обов'язки, права і відповідальність референта

## **8. Методи навчання**

Навчання не залежно від форми викладання (очна чи дистанційна) передбачає використання словесних (лекція, розповідь, пояснення, бесіда), наочних (ілюстрація, демонстрація, спостереження) та практичних (практична робота, тренувальні і творчі вправи) методів навчання.

Під час лекційних занять використовуються презентації, які поєднують словесні та наочні методи навчання, що дає можливість здобувачам вищої освіти акумулювати знання.

Під час практичних занять застосовуються словесні та практичні методи навчання, які спрямовані на формування у здобувачів вищої освіти здібностей пізнання, а саме: дискусії, індивідуальна та командна форма роботи, кейси.

Самостійна робота базується на наочних та практичних методах навчання і направлена на самостійне оволодіння здобувачами вищої освіти знаннями за темами навчальної дисципліни.

## 9. Засоби діагностики результатів навчання

Під час вивчення дисципліни «Методологія та організація наукових досліджень» застосовується поточний та підсумковий контроль знань студента. Поточний контроль здійснюється у формі контролю систематичності та активності роботи студентів протягом семестру під час вивчення програмного матеріалу дисципліни, зокрема: відвідування семінарських занять; виступи на семінарських заняттях; участь в обговоренні питань з певної теми; виконання практичних завдань; відповіді на запитання викладача; експрес-тестування; підготовка індивідуальних науково-дослідних завдань з окремих питань; участь у науково-практичних заходах із проблем дисципліни.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку.

### Питання до заліку

#### Питання до самоконтролю знань – залік

1. Дослідіть історичні етапи розвитку референтської діяльності в Україні
2. Проаналізуйте законодавчі акти що регламентують інформаційну діяльність в Україні.
3. Охарактеризуйте етапи проходження ділової документації в установі
4. Дослідіть стилістичні прийоми, притаманні рекламним документам.
5. Проаналізуйте типи аргументів, що використані в промові.
6. Проаналізуйте обов'язки референта.
7. Дослідіть вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів.
8. Проаналізуйте національні особливості використання жестів.
9. Охарактеризуйте процес еволюції професії референта.
10. Проаналізуйте нормативні документи що регламентують діяльність референта.
11. Охарактеризуйте історичні етапи становлення референтської діяльності.
12. Визначте основні помилки, що можуть мати місце при спілкуванні по телефону.
13. Сформулюйте основні вимоги до посади референта.
14. Охарактеризуйте професійні навички референта.
15. Визначте сутність поняття «спічрайтерство»
16. Охарактеризуйте основні етапи підготовки текстів спічрайтером
17. Дослідіть особливості підготовки текстових форм окремих жанрів
18. Визначте загальні засади написання промови
19. Охарактеризуйте виявлення та представлення в промові фактів та аргументів
20. Охарактеризуйте вимоги до проголошення промови
21. Дослідіть поняття реферування як вид професійної діяльності референта
22. Редагування документів: загальна характеристика
23. Охарактеризуйте методику і техніку редагування
24. Організація робочого місця референта: загальні правила
25. Охарактеризуйте правила спілкування по телефону
26. Охарактеризуйте переговори як вид ділового спілкування
27. Забезпечення та проведення конфіденційних нарад та переговорів
28. Охарактеризуйте психологічні прийоми переконання
29. Проаналізуйте основні правила ділового етикету
30. Визначте етикет ділового листування
31. Охарактеризуйте етикет усної мови
32. Охарактеризуйте правила невербальної комунікації
33. Проаналізуйте правила прийому зарубіжних партнерів
34. Загальні правила проведення офіційних заходів
35. Охарактеризуйте основи міжнародного протоколу
36. Сформулюйте правила оформлення запрошень
37. Проаналізуйте види рефератів
38. Проаналізуйте методику написання реферату
39. Охарактеризуйте інформаційно-довідкову роботу референта
40. Визначте основні вимоги до іміджу референта

## 10. Критерії оцінювання

Для допущення до підсумкової форми контролю студент має набрати за час навчання мінімальну кількість 20 балів і максимальну 100 балів.

<b>I. Незадовільний</b>	0-8	Студент розрізняє об'єкти вивчення.
	9-16	Студент відтворює незначну частину навчального матеріалу, має нечіткі уявлення про об'єкт вивчення.
	17-24	Студент відтворює лише частину навчального матеріалу; виконує елементарні завдання.
<b>II. Середній</b>	25-37	Студент здатний до відтворення основного навчального матеріалу, може повторити за зразком певну операцію, дію.
	38-40	Студент відтворює основний навчальний матеріал, здатний з помилками й неточностями дати визначення понять, сформулювати правила, визначення, поняття.
<b>III. Достатній</b>	41-49	Студент виявляє знання й розуміння основних положень навчального матеріалу. Відповідь його(її) правильна, але недостатньо осмислена. Вміє застосовувати знання при виконанні завдань за зразком.
	50-57	Студент правильно відтворює навчальний матеріал, знає основоположні теорії і факти, вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, частково контролює власні навчальні дії.
	58-66	Знання студента є достатніми, він (вона) застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, намагається аналізувати, встановлювати найсуттєвіші зв'язки і залежність між явищами, фактами, робити висновки, загалом контролює власну діяльність. Відповідь його (її) логічна, хоч і має неточності.
<b>IV. Високий</b>	67-75	Студент добре володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в стандартних ситуаціях, уміє аналізувати й систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази із самостійною і правильною аргументацією.
	76-84	Студент має повні, глибокі знання, здатний (а) використовувати їх у практичній діяльності, робити висновки, узагальнення.
	85-92	Студент має гнучкі знання в межах вимог навчальних програм, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях, уміє знаходити інформацію та аналізувати її, ставити і розв'язувати проблеми.
	93-100	Студент має системні, міцні знання в обсязі та в межах вимог навчальних програм, усвідомлено використовує їх у стандартних та нестандартних ситуаціях. Уміє самостійно аналізувати, оцінювати, узагальнювати опанований матеріал, самостійно користуватися джерелами інформації, приймати рішення.

## 11. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Види роботи	Кількість годин	Обсяг кредитів	Кількість балів	
<b>Змістовий модуль 1. Сутність та методологічні засади наукової діяльності</b>				
Тема 1. Наука як сфера людської діяльності	10	1	5	
лекційні				
практичні/семінарські/ лабораторні заняття				
Тема 2. Психологія і технологія наукової творчості	10		5	
лекційні				
практичні/семінарські/ лабораторні заняття			7	
Тема 3. Методологія наукового досліджень	10	1	5	
лекційні				
практичні/семінарські/ лабораторні заняття			7	
<b>Змістовий модуль 2. Методика підготовки публікацій, рефератів, доповідей</b>				
Тема 1. Жанри і види письмових наукових робіт	10		1, 06	5
лекційні				
практичні/семінарські/ лабораторні заняття		7		
Тема 2. Методика підготовки та виголошення доповіді	10	1, 06		5
лекційні				
практичні/семінарські/ лабораторні заняття				7
Тема 3. Технологія редагування наукового тексту	12		1, 06	5
лекційні				
практичні/семінарські/ лабораторні заняття				8
<b>Змістовий модуль 3. Магістерські роботи як кваліфікаційні дослідження</b>				
Тема 1. Робота (дисертація): поняття, основні вимоги до змісту, структури та оформлення	7	0,23		5
лекційні				
практичні/семінарські/ лабораторні заняття			16	
Виконання ІЗ	18	0,6	20	
Підготовка до заліку	3	0,11	3	
Підсумок	90	3	100	

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, кваліфікаційної роботи, практики	для заліку
90-100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення

Опорні конспекти лекцій, комплекс методичного забезпечення дисципліни.

Програма навчальної дисципліни «Методологія та організація наукових досліджень» побудована за вимогами кредитно-модульної системи організації навчального процесу у вищих навчальних закладах системи Міністерства освіти і науки України.

Виконання семінарських завдань передбачається з використанням мережі Інтернет.

Ноутбук, мультимедіа-проектор, ОС Windows, пакет Microsoft Office, ресурси Moodle, Google Meet, Telegram, Viber, Zoom та ін.

## 13. Рекомендовані джерела інформації

### Обов'язкова література

6. Про доступ до публічної інформації [Текст]: Закон України від 13.01.2011 р. №2329-17 // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 32. – Ст. 314.
7. Про інформацію [Текст]: Закон України від 13.01.2011 р. №2938-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 32. – Ст. 313.
8. Варенко В. М. Референтна справа. Навч. посібник / В. М. Варенко. – К.: Кондор, 2008. – 212 с.
9. Варенко В. М. Горбунова О. В. Референтна справа. Навч. посібник / В. М. Варенко, О. В. Горбунова. – К.: ЦУЛ, 2016. – 196 с.
10. Вербицька Т. С., Чиннікова В. П. Секретарська справа та сучасне справочинство / Т.С. Вербицька, В. П. Чиннікова. – Львів: Оріяна - Нова, 2001. – 392 с
11. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практ. посіб. / Костянтин Дмитрович Гордієнко. – Київ : КНТ, 2019. – 304 с.
12. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навч. Посібник / С. П. Кулицький. – К.: МАУП, 2002 – 224 с.
13. Сельченкова С. В. Діловодство: Практик. посібник /С. В. Сельченкова. – К.: Інкунабула, 2009. – 480 с.
14. Ораторське мистецтво: Навч. посібник для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец. 2-ге вид. / Н. П. Осипова, В. Д. Воднік, Г. П. Клімова та ін. За ред. професора Н. П. Осипової. – Х.: Одісей, 2006. – 144 с.
15. Палеха Ю. І. Управлінське документування: Навч. посібник: У 2 ч. 3-тє вид., доп. /Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2003. – 223 с.
16. Шейнов В. П. Секретарь: секреты профессии / В. П. Шейнов. – М.: Ось -89, 2005. – 208 с.
17. Блощинська В. А. Сучасне діловодство. Навч. посібник / В. А. Блощинська. – Івано-Франківськ: Інститут менеджменту та економіки, 2000. – 270 с.
18. Палеха Ю. І. Іміджологія. Навч. посібник / Ю. І. Палеха // За заг. ред. З.І.Тимошенко. – К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2005. – 324 с.
19. Палеха Ю. І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культура: Навч. посібник: 2-е вид., доп. / Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2002. – 337с.

### Додаткова література

1. Азизова А. К вам гости? Учись принимать/ А. Азизова// Секретарь-референт. – 2003. - №2. – С. 61-65.
2. Арістова І.В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти [електрон. ресурс]/ І.В. Арістова. – Режим доступу [http://www.pravo.vuzlib.net/book\\_zl189\\_page\\_1.html](http://www.pravo.vuzlib.net/book_zl189_page_1.html) ). – Загол. з екрану.
3. Архипчук Ю.В. Алгоритми моніторингу інформаційних потоків в системі бібліотечного обслуговування / Ю. В. Архипчук // Наук. праці Нац. б-ки. України ім. В.І. Вернадського. Вип. 8. – К.: НБУВ, 2002. – С.238-303.
4. Асєєв Г. Методологія корпоративного документообігу: побудова Case-моделей офісних інформаційних систем/ Г. Асєєв// Вісн. Кн. палати.- 2008.- №1.- С. 29-32.
5. Басенко С. Інформаційні ресурси: створення, використання, доступ / С. Басенко // Бібл. планета. – 2005. - № 4. – С.31-35.
6. Гудзенко Е. Резюме: структура и особенности оформления/ Е. Гудзенко // Секретарь-референт.- 2004.-№1.- С. 49-50.



7. Загорецька О. Нормативне та методичне забезпечення організації діловодства й архівної справи в Україні/ О. Загорецька// Секретарь-референт. – 2006. - №01. – С. 19-24.
8. Загорецька О. Особливості підготовки та оформлення службових листів / О. Загорецька //Секретарь-референт. – 2003. - №10. – С. 20-25.
9. Новикова Л. Курс дипломатической грамотности/ Л.Новикова// Секретарь-референт.- 2010.- №9.- С.56-65.
10. Новикова Л. Тонкости приема зарубежных гостей/ Л.Новикова// Секретарь-референт.- 2010.- №8.- С.66-75.
11. Самойлова В. Матеріальна відповідальність/ В. Самойлова// Секретарь-референт. – 2004. - №9. – С. 22-24.
12. Самойлова В. Матеріальна відповідальність/ В. Самойлова// Секретарь-референт. – 2004. - №10. – С. 24-27.
13. Самойлова В. Питання трудового права в українському законодавстві/ В. Самойлова// Секретарь-референт. – 2004. - №12. – С. 30-33.
14. Стрельников А. Комерційна таємниця на підприємстві/ А. Стрельников // Секретарь-референт.- 2010.-№4.С.70-76.

## 15. Політика навчальної дисципліни

Політика навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності та здійснюється відповідно до норм законодавства України щодо академічної доброчесності, Статуту Університету та інших нормативних документів.

Процедура зарахування результатів навчання, отриманих в інших закладах освіти (академічна мобільність), за іншими освітніми програмами, у попередні роки (при поновленні на навчання), а також у неформальній та інформальній освіті здійснюється згідно Положення про організацію освітнього процесу у Маріупольському державному університеті, введеного в дію наказом МДУ 28.12.2020 №326, Порядку визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та / або інформальній освіті, введеного в дію наказом МДУ від 30.06.2022 № 81 та інших нормативних документів.

1. Академічна доброчесність здобувачів є це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень. важливою умовою для опанування результатів навчання за навчальною дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролю.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;
- Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- Надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

МДУ виступає за дотримання принципів академічної доброчесності, тому обов'язково використовується сервіс з перевірки робіт здобувачів вищої освіти на плагіат – Unicheck, а також доступний безкоштовний сервіс, який здійснює перевірку на плагіат письмових робіт EduBirdie <https://edubirdie.com/perevirka-na-plagiat> .

Порушенням академічної доброчесності, згідно із Законом України «Про освіту» (ст. 42 п. 4) вважається:

- **академічний плагіат** – оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) результатів, отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості) та / або відтворення опублікованих текстів (оприлюднених творів мистецтва) інших авторів без зазначення авторства;
- **самоплагіат** – оприлюднення (частково або повністю) власних раніше опублікованих наукових результатів як нових наукових результатів;

- **фабрикація** – вигадкування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі або наукових дослідженнях;
- **фальсифікація** – свідомо зміна чи модифікація вже наявних даних, що стосуються освітнього процесу чи наукових досліджень;
- **списування** – виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання, зокрема під час оцінювання результатів навчання;
- **обман** – надання завідомо неправдивої інформації щодо власної освітньої (наукової, творчої) діяльності чи організації освітнього процесу; формами обману є, зокрема, академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація та списування;
- **хабарництво** – надання (отримання) учасником освітнього процесу чи пропозиція щодо надання (отримання) коштів, майна, послуг, пільг чи будь-яких інших благ матеріального або нематеріального характеру з метою отримання неправомірної переваги в освітньому процесі;
- **необ'єктивне оцінювання** – свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів освіти.

Наведений перелік не є остаточно вичерпним і не охоплює всіх діянь, що можуть містити ознаки порушення академічної доброчесності.

За порушення академічної доброчесності здобувачі вищої освіти можуть бути притягнені до наступної академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (поточний, підсумковий контроль, залік, іспит тощо);
- проведення додаткової перевірки всіх робіт авторства порушника;
- позбавлення наданих МДУ пільг з оплати навчання;
- оголошення догани із занесенням до особової справи порушника;
- відрахування з МДУ;
- інші, відповідно до вимог чинного законодавства та нормативних локальних актів МДУ.

Більш детально тут:



Анкетування з академічної доброчесності:

<https://docs.google.com/forms/d/1VHzYkdFEGivtVI-dsENos1SCDRHfUpGia1YkIlgQK8j0/edit>

2. Здобувач має право на оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів згідно Положення про організацію контролю та оцінювання успішності навчання здобувачів вищої освіти в МДУ.

3. Участь в анкетуванні. Наприкінці навчального семестру здобувачам буде запропоновано заповнити анонімну анкету щодо якості викладання вивчених навчальних дисциплін.

Заповнення анкети є важливою для вдосконалення освітнього процесу та системи внутрішнього забезпечення якості освіти МДУ та дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати вашу думку стосовно покращення змісту навчальних дисциплін.

4. Неформальна освіта. Це освіта, яка здобувається, як правило, за освітніми програмами та не передбачає присудження визнаних державою освітніх кваліфікацій за рівнями освіти, але може завершуватися присвоєнням професійних та/або присудженням часткових освітніх кваліфікацій. Здобувач вищої освіти, який виявив бажання щодо визнання результатів, отриманих у неформальній освіті, звертається із відповідною заявою про визнання результатів, отриманих у неформальній освіті, в цілому для навчальної дисципліни /змістового модулю

/практичних завдань з навчальної дисципліни/ завдань з практики тощо для здобувачів вищої освіти, до деканату факультету, на якому викладається навчальна дисципліна.

5. Інформальна освіта (самоосвіта) - це освіта, яка передбачає самоорганізоване здобуття особою певних компетентностей, зокрема під час повсякденної діяльності, пов'язаної з професійною, громадською або іншою діяльністю, родиною чи дозвіллям.

#### **Орієнтовний перелік електронних платформ, курсів неформальної та/або інформальної освіти:**

Дистанційна платформа громадянської освіти VUMonline – Відкритий Університет Майдану (фільтрувати за тегом культурна освіченість), посилання: <https://vumonline.ua/>

Європейський освітній онлайн-ресурс Iversity, посилання: <https://iversity.org/>

Загальноєвропейська МВОК-ініціатива, заснована у 2013 році Європейською комісією та Європейською асоціацією університетів дистанційного навчання (EADTU) OpenupEd, посилання: <https://openuped.eu/>

Заснований Гарвардським університетом і Масачусетським технологічним університетом центром онлайн-навчання EdX, посилання: <https://www.edx.org/>

Мережа навчання Cisco, посилання: <https://learningnetwork.cisco.com/s/>

Освітній проєкт EdEra (Education Era), посилання:

Освітня платформа Відкритого університету Future Learn, посилання: <https://www.futurelearn.com/>

Платформа Stanford Open Edx, посилання: <https://online.stanford.edu/>

Проект Canvas Network, посилання: <https://www.canvas.net/>

Публічна навчальна база даних онлайн курсів Coursera (filter by Subject “Arts & Humanities”), посилання: [www.coursera.org](http://www.coursera.org)

Український проєкт онлайн-курсів Prometheus (тема фільтрування «Гуманітарні науки»), посилання: <https://prometheus.org.ua/>



## **16. Загальна інформація про навчальну дисципліну**

<b>Назва навчальної дисципліни</b>	Діловий протокол та етикет
<b>Освітня програма</b>	«Культурологія, культурне розмаїття та розвиток громади»
<b>Рівень вищої освіти</b>	Другий (магістерський)
<b>Кафедра, яка здійснює викладання</b>	Культурології
<b>Викладач ПШБ, посада</b>	Манякіна Олена Салаватівна, доцент кафедри культурології
<b>Електронна адреса викладача</b>	<a href="mailto:o.manyakina@mdu.in.ua">o.manyakina@mdu.in.ua</a>
<b>Консультації (дата, час, можливості онлайн консультування)</b>	Онлайн консультування Viber, Telegram, WhatsApp

<p><b>Посилання на сторінку навчальної дисципліни на Навчальному порталі МДУ</b></p>	<p><a href="http://moodle.mdu.in.ua/enrol/index.php?id=8636">http://moodle.mdu.in.ua/enrol/index.php?id=8636</a></p>
<p><b>Компетентності та програмні результати навчання</b></p>	<p>Інтегральна компетентність</p> <p>Здатність розв'язувати складні задачі й проблеми у галузі професійної діяльності культуролога або у процесі навчання, що передбачає проведення дослідження і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p>Загальні компетентності (ЗК):</p> <p>ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).</p> <p>ЗК 4. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>ЗК 5. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.</p> <p>ЗК 6. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 7. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.</p> <p>ЗК 8. Здатність розробляти та управляти проектами.</p> <p>Спеціальні (фахові) компетентності:</p> <p>СК 1. Усвідомлення взаємозв'язку культурних текстів та контекстів.</p> <p>СК 2. Здатність до оцінювання та аналізу інформації у процесі реалізації професійної діяльності.</p> <p>СК 3. Здатність виявляти культурні потреби суспільства та його окремих груп та визначати шляхи їх задоволення, забезпечувати культурні права і свободи людини.</p> <p>СК 6. Здатність критично осмислювати історичні здобутки та новітні досягнення культури.</p> <p>СК 7. Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати й моделювати культурний розвиток різних культурних регіонів, художньої та візуальної культури.</p> <p>СК 10. Здатність здійснювати експертизу культурних об'єктів та культурних процесів, їх критичний аналіз із застосуванням сучасних методів культурології.</p> <p>Результати навчання (РН):</p> <p>РН 2. Аналізувати текстові та візуальні джерела інформації щодо культурних явищ та процесів, верифікувати інформацію у відповідності до професійних задач.</p>

	<p>PH 3. Аналізувати культурні права та свободи людини, форми та механізми їхньої ідентифікації, інкультурації, культурної адаптації з врахуванням регіональної специфіки.</p> <p>PH 9. Організовувати й управляти діяльністю закладів культури та відповідними структурними підрозділами підприємств і установ.</p> <p>PH 12. Розуміти і застосовувати для розв'язання складних задач і проблем культурології методи та засоби стратегічного планування, прогнозування, моделювання культурних політик.</p> <p>PH 14. Виявляти тенденції розвитку культурної сфери громади, організовувати та управляти соціокультурними процесами, гнучко реагувати на виклики у соціокультурній сфері, пропонувати креативні рішення, спрямовані на розвиток і просування цінностей соціокультурного розмаїття.</p>
--	--

Семестр(и) вивчення	Обсяг (години/кредити)	Кількість аудиторних годин		Кількість, види індивідуальних завдань	Форма контролю
		лекції	практ/сем/лаб		
1	90/3	14/8	16/4	1, моніторинг офіційних ділових заходів та ознайомлення з корпоративною культурою відомих корпорацій	залік

Завідувачка  
кафедри культурології



Юлія САБАДАШ

Гарант ОП

Юлія САБАДАШ