

ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАФТИ І ГАЗУ

КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

Назва програми	Комунікативний етикет публічного управління
Шифр програми	ЗКП/2024/06
Тип програми за змістом	загальна
Форма навчання	змішана (очна та дистанційна)
Цільова група	державні службовці, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В», та посадові особи місцевого самоврядування
Передумови навчання за програмою	
ЗАГАЛЬНА КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА	
підвищення кваліфікації	
«КОМУНІКАТИВНИЙ ЕТИКЕТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІНЦЯ»	
Найменування партнера (партнерів) програми	
Обсяг програми	0,53 кредиту ЕКТС
Шифр програми: ЗКП/2024/06	тривалість програми: на дистанційною формою навчання – 4 дні; очною формою навчання – 2 дні
Рік запровадження програми 2024	
Мова (и) викладання	українська
Програму затверджено:	
наказ ІФНТУНГ від «14» <u>жовтня</u> 2024 р. № <u>137/12</u>	керівника кафедри публічного управління та адміністрування
Програму погоджено:	
наказ НАДС від «14» <u>вересня</u> 2024 р. № <u>94-24</u>	начальника управління публічного управління та адміністрування
компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	професійні знання щодо морально-етичних засад виконання службових та ділових етикет; уміння аналізувати культуру управлінських відносин; навички застосування правил комунікативного етикету

ПРОФІЛЬ ПРОГРАМИ

1. Загальна інформація	
Назва програми	Комунікативний етикет публічного управлінця
Шифр програми	ЗКП/2024/06
Тип програми за змістом	загальна
Форма навчання	змішана (очна та дистанційна)
Цільова група	державні службовці, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В», та посадові особи місцевого самоврядування
Передумови навчання за програмою	
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою	
Найменування партнера (партнерів) програми	
Обсяг програми	0,53 кредиту ЄКТС
Тривалість програми та організація навчання	тривалість програми: за дистанційною формою навчання – 4 дні; за очною формою навчання – 2 дні
Мова (и) викладання	українська
Напрямок (и) підвищення кваліфікації, який (які) охоплює програма	морально-етичні засади управлінських відносин; комунікація та взаємодія; службовий та діловий етикет
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	- професійні знання щодо морально-етичних засад управлінських відносин; - уміння аналізувати культуру управлінських відносин ; - навички застосування правил комунікативного етикету

Укладач (і) програми	Лопушинський Іван Петрович, професор, д. держ. упр., завідувач кафедри публічного управління та адміністрування, doctordumetaua@meta.ua; Кушнірюк Володимир Михайлович, доцент, канд. психол. наук, доцент кафедри публічного управління та адміністрування, voltkush@gmail.com
2. Загальна мета	
Засвоєння знань про засади комунікативного етикету та розвиток компетентностей, що сприятимуть формуванню культури етикетних відносин у середовищі державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування	
3. Очікувані результати навчання	
За результатами навчання слухачі повинні демонструвати:	
Знання:	– повноваження, цілі та завдання державного органу у комунікативній взаємодії; – систему норм та загальнолюдських етичних цінностей, моральні стандарти та вимоги до професійної діяльності державних службовців; – принципи службового та ділового етикету публічного управління
Уміння:	– аналізувати власний стиль життя, управлінські, професійні відносини, визначати особливості поведінки людини, складати соціально-психологічний портрет управлінця; – застосовувати принципи мовленнєвої комунікації в професійній сфері, особливості ужитку основних мовних формул у різних службових ситуаціях; – використовувати знання системи невербальної комунікації, давати характеристику основним механізмам невербального спілкування
Навички:	– використання свого потенціалу, здібностей та навичок з метою досягнення успіхів у професійній діяльності; – застосовувати технології ефективної комунікації в державному органі та демонструвати знання норм загальнолюдської моралі й навички ділового і професійного етикету.

4. Викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять)

дистанційна форма навчання: онлайн лекції, відео-лекції, відео-конференції, завдання для самостійної роботи, анкетування, комп'ютерне тестування.

очна форма навчання: лекції, завдання для самостійної роботи, анкетування, тестування з використанням/без використання комп'ютерної техніки.

5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання

Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься дистанційне навчання із зазначенням посилання (вебадреси)

Вебплатформи:
Система дистанційного навчання; Zoom; Google Classroom.
Вебсайти:
Telegram, Viber.

Назва дистанційного курсу/модуля

6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю

Критерії оцінювання та їх питома вага в підсумковій оцінці (%)

Освоєння теоретичного матеріалу, виконання практичних завдань – 60 %

підсумковий контроль – 40 %.

Документ про підвищення кваліфікації видається за умови набрання учасником професійного навчання не менше ніж 75%, обрахованих з урахуванням питомих ваг кожного із критеріїв оцінювання.

Форма підсумкового контролю

тестування з використанням/без використання комп'ютерної техніки.

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

Назва теми	загальна кількість годин/кредитів ЄКТС	Кількість годин у тому числі:		
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
1	2	3	4	5
Тема 1. Генеза етикетних відносин	4	2	1	1

Тема 2. Українські традиції культури морально-етичних відносин	3	2	0,5	0,5
Тема 3. Вагомість комунікації у сфері управлінської діяльності. Норми службового та ділового етикету. Формування правил ефективної комунікації в державному органі та навички ділового та професійного етикету.	8	4	2	2
Підсумковий контроль	1			1
РАЗОМ	16/0,53	8	3,5	4,5

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

ТЕМА 1. ГЕНЕЗА ЕТИКЕТНИХ ВІДНОСИН

Етикет як естетична форма моральності людини. Поява етикетних відносин. Різновиди етикету. Внесок різних суспільств у формуванні правил гречної поведінки. Дипломатичний етикет та етикет у структурах влади.

Форма проведення занять та методи навчання: інтерактивні лекції, групове обговорення.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу: етикет та його ознаки, види етикету, сутність етикетної поведінки ділової людини, етикетні відносини управлінців, принципи етикету в органах державної влади та органах місцевого самоврядування.

Практичне заняття 1. Розуміння значення етикетних відносин для службової діяльності публічних управлінців.

ТЕМА 2. УКРАЇНСЬКІ ТРАДИЦІЇ КУЛЬТУРИ МОРАЛЬНО-ЕТИЧНИХ ВІДНОСИН

Історія українського національного кодексу етикетної комунікації та словесної добропристойності. Унікальність українських етикетних традицій. Переплетіння древніх звичаїв культури поведінки та їх утілення в сучасних реаліях буття Української держави.

Форма проведення занять та методи навчання: інтерактивні лекції, групове обговорення; інтерактивні методи (дискусія та мозковий штурм), групова робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу: особливості культури етикетних взаємин українського народу. Традиції етикету в органах влади України.

Практичне заняття 2. Розуміння українських традицій доброчесної комунікації та їх значення для системи публічного управління та адміністрування.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу: історичні віхи українських культурних традицій у побутовій та діловій сфері.

ТЕМА 3. ВАГОМІСТЬ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. НОРМИ СЛУЖБОВОГО ТА ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ. ФОРМУВАННЯ ПРАВИЛ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ДЕРЖАВНОМУ ОРГАНІ ТА НАВИЧКИ ДІЛОВОГО ТА ПРОФЕСІЙНОГО ЕТИКЕТУ.

Значення ефективної комунікації для управлінської діяльності. Правила комунікативної взаємодії в органах влади на етикетних засадах. Норми службового та ділового етикету в комунікаціях різного рівня в органах влади. Основні правила ефективної комунікації та навички ділового

етикету. Етикетні мовні формули комунікативної взаємодії публічного управлінця.

Форма проведення занять та методи навчання: інтерактивні лекції, групове обговорення; інтерактивні методи (дискусія та мозковий штурм), групова робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу: етикет розмовного жанру публічного управлінця: мистецтво ведення розмов та переговорів, проведення публічного виступу. Етикет невербальної комунікації публічного управлінця.

Практичне завдання 3. Етикет вибудовування відносин, етикет підтримання зв'язку, етикет припинення контакту.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу: застосування етикетних правил комунікації в професійній діяльності та особистому житті службовця.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

При оцінюванні результатів навчання використовується підсумковий контроль.

Оцінювання результатів навчання здійснюється за такими критеріями:

- 1) відвідування занять (очно або дистанційно в синхронному режимі) – 60%;
- 2) підсумковий контроль – 40%.

Форма підсумкового контролю – комп'ютерне тестування.

Шкала оцінювання визначається суб'єктом надання освітніх послуг у сфері професійного навчання (провайдером) з урахуванням складників та їх частки в загальній оцінці.

Документ про підвищення кваліфікації видається за умови набрання учасником професійного навчання не менше ніж 75% від загальної суми складників оцінювання результатів навчання, обрахованих з урахуванням питомої ваги кожної із них та за умови успішного проходження підсумкового контролю.

Складники оцінювання	Вид завдання	Кількість балів
Відвідування	Лекції	20 балів
	Практичні	20 балів
Активна участь у практичних заняттях, презентація напрацювань, самостійної роботи	Практичні	20 балів
Тестування	Підсумковий тест	40 балів
Максимальна оцінка		100 балів

ЛІТЕРАТУРА, ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ, ОBOB'ЯЗКОВІ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування. Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/420444.pdf (С.76-180)
2. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби 05

серпня 2016 року № 158 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#n13>

3. Закон України «Про державну службу» від 10.12.2015 № 889-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/889-19>
4. Закон України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014 № 1700-VII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1700-18>
5. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2001, N 33, ст. 175.
6. Закон України від 2 травня 2023 року № 3077-IX «Про службу в органах місцевого самоврядування» (набуває чинності через шість місяців з дня його опублікування, але не раніше ніж через шість місяців з дня припинення або скасування воєнного стану в Україні). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3077-20#Text>
7. Козловцева В. А. Комунікації в публічному управлінні: конспект лекцій. Одеса : Одеський державний екологічний університет, 2020. 200 с. URL: <http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/9717/1/конспект%20лекцій.pdf>.
8. Кушнірюк В. М. Комунікативний етикет державного службовця: Навчальний посібник- К.: ТОВ «СІК ГРУП Україна», 2013. 184 с.
9. Кушнірюк В. М. Етикет публічного управлінця: Навчальний посібник., Івано-Франківськ . 2018. 450 с.
10. Лавренко О. В., Лавренко А. А. Діловий етикет та імідж державного службовця- Київ: Вид-во Київського МЦППК, 2008. 78 с.
11. Організація діяльності державного службовця: конспект лекцій. / Кушнірюк В. М. Івано-Франківськ: Місто НВ, 2012. 544 с.(С.285-316)
12. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. К. : Знання, 2005. С. 355. URL: http://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/Chayka_2005_448.pdf (С.13-191)
13. Хаджирадева С. К. Діалогова комунікація: теорія та практика: навч. посіб.- О. : ОРІДУ НАДУ, 2004. 224 с.
14. Хожило І. І. Етикет у публічному адмініструванні: сутність, стан та особливості формування: URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09hiisof.pdf>.