



ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри міжнародного бізнесу та економічного аналізу  
Протокол № 1 від 23.08.2019 р.

Розробники:

Євдокімова-Лисогор Леся Анатоліївна, к.п.н., доц. кафедри міжнародного бізнесу та економічного аналізу

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## 1. Вступ

**Анотація навчальної дисципліни:** Становлення України як європейської держави сприяє інтенсивному розвитку партнерських та міжособистісних відносин з представниками різних організацій. З огляду на це, значно збільшується потреба у фахівцях, які у професійній діяльності можуть здійснювати професійну комунікацію. Уміння порозумітися у процесі комунікації, підтримати бізнес-партнера, вирішити конфлікт є запорукою зміцнення співпраці на засадах загальнолюдських цінностей. Комунікативний характер професійно-практичної діяльності фахівців актуалізує проблему набуття студентами досвіду взаємодії з партнерами. Вивчення тем «Зовнішній і внутрішній імідж майбутнього фахівця», «Службовий етикет та правила корпоративної поведінки», «Керований конфлікт та стратегії регулювання конфліктів», «Теорія ввічливості як основа професійної комунікації», «Культура організації та проведення ділових нарад» та інші дозволять майбутнім фахівцям успішно виконувати організаційну, аналітичну роботу відповідно до норм професійно-ділової комунікації та морально-етичних правил.

**Мета навчальної дисципліни:** вивчення студентами теоретичних засад та набуття практичних навичок професійно-ділової комунікації, які є необхідними для ефективної взаємодії з партнерами у бізнесі.

Курс	<b>М</b>	
Семестр	<b>1</b>	
Кількість кредитів ECTS	<b>5</b>	
Аудиторні навчальні заняття	Лекції	<b>14</b>
	семінарські, практичні	<b>26</b>
Самостійна робота		<b>110</b>
Форма підсумкового контролю	<b>Іспит</b>	

### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Всесвітня історія	Ділові переговори
Країнознавство	
Суспільні комунікації	
Ораторська майстерність та спічрайтинг	

## 2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Здатність демонструвати знання щодо базових понять відповідно до процесу професійної комунікації	Володіти та оперувати основними поняттями відповідно до процесу професійної комунікації.
Здатність здійснювати пошук, обробку та застосування наукової інформації щодо комунікації	Підвищувати рівень комунікативної компетентності та визначати шляхи успішного співробітництва.
Здатність виокремлювати особливості сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації	Визначати методи взаємодії ділових партнерів під час професійної комунікації
Здатність удосконалювати власний рівень комунікації та використовувати його у взаємодії з бізнес-партнерами	Засвоїти різні засоби комунікації та застосовувати їх у процесі професійної співпраці
Здатність до формування іміджу майбутнього фахівця	Сформувати імідж фахівця у зовнішньому та внутрішньому середовищі
Здатність дотримуватися норм службового етикету та правил корпоративної поведінки у взаємодії з партнерами	Сформувати правила поведінки та норми службового етикету у взаємодії з партнерами
Здатність характеризувати види конфліктів та демонструвати навички досягнення взаєморозуміння	Управляти конфліктами під час професійної взаємодії з підприємцями та бізнес-партнерами
Здатність організувати та проводити ділові наради та переговори	Визначати оптимальні шляхи організації та проведення ділових нарад і переговорів

## 3. Програма навчальної дисципліни

### Змістовий модуль 1. Теоретичні поняття професійно-ділової комунікації

#### Тема 1. Культура комунікації як навчальна дисципліна

Культура комунікації як навчальна дисципліна.

Місце дисципліни у системі наукового пізнання та її взаємозв'язок з гуманітарними науками.

Об'єкт, предмет, мета та завдання навчальної дисципліни. Категорійний апарат навчальної дисципліни.

Сутність, структура, функції професійної комунікації.

Становлення комунікації та її місце в професійній діяльності майбутнього фахівця.

#### Тема 2. Сутність поняття «культура комунікації»

Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації. Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії.

Лінгвістичний аспект комунікації.

Національна картина світу. Особливості національних культур. Принципи та форми соціальної взаємодії представників різних культур.

### **Тема 3. Зміст та форми професійно-ділової комунікації**

Зміст та форми професійної комунікації. Способи, моделі, стилі комунікації.  
Вербальна та невербальна комунікація, передача інформації.  
Культура сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації.  
Техніки ефективного слухання.  
Організація взаємодії ділових партнерів.

## **Змістовий модуль 2. Сучасні стратегії професійно-ділової комунікації**

### **Тема 4. Формування іміджу майбутнього фахівця**

Коллективний та корпоративний імідж.  
Імідж особистості у зовнішньому та внутрішньому середовищі.  
Формування іміджу майбутнього фахівця.  
Культура взаємодії: візитна картка як засіб комунікації, сувеніри й подарунки як форма особистої поваги. Майстерність проведення церемоній.

### **Тема 5. Особливості комунікації як форми професійно-ділової взаємодії**

Комунікація як форма ділової співпраці.  
Службовий етикет та правила корпоративної поведінки.  
Теорія ввічливості як основа культури комунікації.  
Професійна етика. Норми та принципи ділових відносин.  
Мовленнєвий етикет.

### **Тема 6. Конфлікти та шляхи управління ними**

Причини виникнення конфліктів у процесі комунікації. Визначення поняття «конфлікт», види конфліктів.  
Перешкоди та утруднення у процесі комунікації.  
Засоби та способи досягнення взаєморозуміння.  
Стилі поведінки у конфліктних ситуаціях.  
Керований конфлікт, стратегії регулювання конфліктами.

### **Тема 7. Організація та проведення ділових нарад**

Класифікація ділових нарад. Організація підготовки нарад та переговорів.  
Методи підготовки та етапи проведення нарад.  
Майстерність проведення переговорів.

#### 4. Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);

модульний контроль, що проводиться у формі контрольної роботи як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час практичних занять проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теоретичних аспектів та базових понять відповідно до процесу професійної комунікації, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються, застосування літературних джерел та наукової інформації щодо комунікації; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді професійних комунікативних ситуацій, розв'язанні завдань винесених на обговорення та розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу під час виступу в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки, здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань; вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання; застосування аналітичних підходів; якість і чіткість викладення міркувань; логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми; самостійність виконання роботи; грамотність подачі матеріалу; використання методів узагальнення понять та явищ; оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань відповідно до базових понять, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію, обробку та аналіз, самореалізація на практичних заняттях.

**Підсумковий контроль** знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Кожен екзаменаційний білет складається із 3 практичних завдань (ситуаційного, діагностичного та евристичного).

Практичні завдання передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці та дозволяють діагностувати рівень підготовки і компетентності студента з навчальної дисципліни.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімумально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімумально можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведеною в табл.

#### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	зараховано
82 – 89	B	Добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	Задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Розподіл балів за тижнями згідно технологічної карти подано в табл.

Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля		Лекційні заняття	Практичні заняття	Експрес-опитування	Індивідуальна контрольна робота	Усього	
Змістовий модуль 1 Теоретичні поняття професійно-ділової комунікації	Тема 1. Культура комунікації як навчальна дисципліна	2 тиждень	1	5		6	
	Тема 2. Сутність поняття «культура комунікації»	4 тиждень	1	5	1	7	
	Тема 3. Зміст та форми професійно-ділової комунікації	6 тиждень	1	5	1	6	13
Змістовий модуль 2. Сучасні стратегії професійно-ділової комунікації	Тема 4. Формування іміджу майбутнього фахівця	8 тиждень	1	5	1	7	
	Тема 5. Особливості комунікації як форми професійно-ділової взаємодії	10 тиждень	1	5	1	7	
	Тема 6. Конфлікти та шляхи управління ними	12 тиждень	1	5	1	6	13
	Тема 7. Організація та проведення ділових нарад	13 тиждень	1	5	1		7
	Іспит					40	
	Усього		7	35	6	12	100

## 5. Рекомендована література

### Основна

1. Гук О. І. Етика та культура ділового спілкування. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Львів. регіон. ін-т держ. упр., Центр перепідготов. та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування та кер. держ. п-в, установ й орг. Львів, ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 122с.
2. Доронина М. С. Культура делового общения и партнерства. Учебное пособие М. С. Доронина, А. В. Доронин, Д. А. Костин ; Харьк. нац. экон. ун-т. - Х. ХНЭУ, 2011. - 223 с.
3. Доронина М. С. Культура общения деловых партнеров : учеб.пособие / М.С. Доронина ; Харьк. гос. экон. ун-т. - Х. : ИНЖЭК, 2003. 186 с.
4. Етика ділового спілкування : курс лекцій / Т. К. Чмут та ін. ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - Київ : МАУП, 1999. - 208 с.
5. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. для іст. спец. вищ. навч. закл. / О.В.Кубрак. - Суми : Університетська книга, 2003. - 221 с.
6. Мозговий В. І. Ділова мова у професійному спілкуванні : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. І. Мозговий ; Наук.-метод. центр вищ. освіти, Донец. нац. техн. ун-т. - Донецьк : Альфа-Прес, 2005. - 287 с.  
Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. - 326 с.
7. Седова Л. Н. Могущество имиджа / Л. Н.Седова; Учебное пособие. Ч. 2. – Харьков: Изд. ХНЭУ, 2005. – 400 с.
8. Седова Л. Н. Тексты лекций "Национальные особенности ведения деловых переговоров" курса "Этика делового общения" : для студентов всех специальностей всех форм обучения / Л. Н.Седова ; Харьк. гос. экон. ун-т. - Х. : ХГЭУ, 2002. - 103 с.
9. Седова Л. Н. Этика делового общения / Л. Н.Седова; Учебное пособие. Ч. 1. – Харьков: Изд. ХГЭУ, 2002. – 384 с.
10. Седова Л. Н. Этика и этикет в бизнесе и их взаимосвязь / Л. Н.Седова; Текст лекции. – Харьков: Изд. ХНЭУ, 2011. – 76 с.
11. Хаджирадєва С. К. Діалогова комунікація : теорія та практика : навч.посіб. / С. К. Хаджирадєва, Н. М. Черненко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Одес. регіон. ін-т держ. упр. - Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2004. - 201 с.
12. Чернишенко О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців фармакологічних спеціальностей : автореферат дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. О. Чернишенко ; Кіровогр. держ. пед. ін-т ім. В. К. Винниченка. - Кропивницький, 2017. - 20 с.

### Додаткова

13. Баранівський В. Ф. Принципи етики ділового спілкування у психології бізнесу / В. Ф. Баранівський // Наукові записки ; Нац. ун-т "Києво-Могилян. акад.". - К. : НаУКМА. - Т. 84 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. - 2008. - С .34-38.

14. Євдокімова-Лисогор Л. А. Формування міжкультурної компетентності майбутнього менеджера як важливий чинник професійної діяльності / Л. А. Євдокімова-Лисогор // Міжнародна науково-практична конференція «Інтелектуальна та емоційна складові навчання іноземних мов: новітні тенденції і виклики для вищої школи», ФІМВ НАУ – 7 червня 2019 – Київ – С. 262-267.
15. Каган М. С. Философия культуры / М. С. Каган. – СПб.: Петрополис, 1996. – 414 с.
16. Кармин А. С. Культурология / А. С. Кармин. – Издательство «Лань», 2003. – 928 с.
17. Карнегі Д. Як виробити впевненість у собі і впливати на людей, виступаючи публічно / Д. Карнегі ; [пер. з англ.]. – Рибінськ : ВАТ «Рибінський Будинок друку», 2007. – 205 с., с.102
18. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., переробл. і доп. — К.: Знання, 2006.
19. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. - К. : Знання, 2007. - 230 с.
20. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта / В. П. Шейнов. - Минск : Амалфея, 1996. - 384 с.
21. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения. — К.: Основы, 1995.
22. Якокка Ли. Карьера менеджера / Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990.

#### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

23. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Дисципліна «Культура комунікації» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua>
24. Кріс Хедфілд про ефективну комунікацію [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://open.kmbis.ua/kris-hedfild-pro-efektivnu-komunikaciyu/>