

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



Культура комунікації
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань **29 «Міжнародні відносини»**


Спеціальність **291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»**

Освітній рівень **перший (бакалаврський)**

Освітня програма **«Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»**

Статус дисципліни **вибіркова**

Мова викладання, навчання та оцінювання **українська**

Завідувач кафедри *міжнародного бізнесу та економічного аналізу*  **Ірина ОТЕНКО**

Харків
2020

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри *міжнародного бізнесу та економічного аналізу*

Протокол № 1 від 25.08.2020 р.

Розробник:

Євдокімова-Лисогор Леся Анатоліївна, к.п.н., доцент 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 |
|----------------|--|-----------------|---------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Анотація навчальної дисципліни

Становлення України як європейської держави сприяє інтенсивному розвитку партнерських та міжособистісних відносин з представниками різних організацій. Ділова комунікація охоплює широкий комплекс феноменів: від персональних контактів до культурних обмінів, дипломатичних, політичних контактів та ін. З огляду на це, значно збільшується потреба у фахівцях, які у професійній діяльності можуть здійснювати ділову комунікацію. Особливість міжнародного спілкування полягає в тому, що воно здійснюється у різноманітному соціально-культурному середовищі, де відсутній єдиний загальновизнаний центр влади. Це потребує дотримання певних норм та культури міжнародних відносин, їх вдосконалення та розвитку.

Мета навчальної дисципліни «Культура комунікації»: вивчення студентами теоретичних засад та набуття практичних навичок ділової комунікації, які є необхідними для ефективної взаємодії зі співбесідниками.

Характеристика навчальної дисципліни

| | |
|-----------------------------|-------|
| Курс | 2 |
| Семестр | 3 |
| Кількість кредитів ECTS | 5 |
| Форма підсумкового контролю | Іспит |

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

| Пререквізити | Постреквізити |
|-----------------------|--|
| Українська мова | Ораторська майстерність та спічрайтинг |
| Країнознавство | Конфліктологія та теорія переговорів |
| Суспільні комунікації | Дипломатичний протокол та етикет |
| | Міжнародні культурні відносини |

Компетентності та результати навчання за дисципліною

| Компетентності | Результати навчання |
|--|--|
| Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. Здатність генерувати нові ідеї Здатність спілкуватися іноземною мовою. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. Здатність аналізувати міжнародні процеси у різних контекстах, зокрема політичному, безпековому, правовому, економічному, суспільному, культурному та інформаційному. | Знати природу та механізми міжнародних комунікацій. Знати природу та характер взаємодій окремих країн та регіонів на глобальному, регіональному та локальному рівнях. Вести фахову дискусію із проблем міжнародних відносин, міжнародних комунікацій, регіональних студій, зовнішньої політичної діяльності, аргументувати свою позицію, поважати опонентів і їхню точку зору. |

| | |
|---|--|
| <p>Здатність аналізувати структуру та динаміку міжнародних суспільних комунікацій, виявляти їх вплив на міжнародну систему, державні та суспільні інститути.</p> <p>Здатність до здійснення комунікації та інформаційно-аналітичної діяльності у сфері міжнародних відносин (українською та іноземними мовами).</p> | |
|---|--|

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні поняття міжнародної комунікації

Тема 1. Культура комунікації в міжнародних відносинах як навчальна дисципліна

- 1.1. Ділова комунікація в міжнародних відносинах як навчальна дисципліна.
- 1.2. 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 комунікації в міжнародних відносинах.
- 1.3. Становлення ділової комунікації та її місце в професійній діяльності майбутнього фахівця міжнародних відносин.

Тема 2. Сутність поняття «культура комунікації» в міжнародних відносинах

- 2.1. Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації в міжнародних відносинах.
- 2.2. Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії двох партнерів.
- 2.3. Лінгвістичний аспект комунікації. Національна картина світу. Особливості національних культур. Принципи та форми соціальної взаємодії представників різних культур.

Тема 3. Зміст та форми ділової комунікації в міжнародних відносинах та їх особливості

- 3.1. Способи, моделі, стилі комунікації. Вербальна, невербальна та паравербальна комунікація, передача інформації в міжнародних відносинах. Зміст та форми ділової комунікації.
- 3.2. Культура сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації дипломатів. Техніки ефективного слухання.
- 3.3. Організація взаємодії ділових партнерів. Стратегія і тактика комунікації, аналіз міжнародних ситуацій і процесів.

Змістовий модуль 2

Сучасні стратегії ділової комунікації в міжнародних відносинах

Тема 4. Формування іміджу майбутнього фахівця міжнародних відносин

4.1. Колективний та корпоративний імідж. Імідж особистості у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Формування іміджу майбутнього фахівця міжнародних відносин.

4.2. Культура взаємодії: візитна картка як засіб комунікації, сувеніри й подарунки як форма особистої поваги.

4.3. Майстерність проведення церемоній в міжнародних відносинах.

Тема 5. Особливості комунікації як форми професійно-ділової взаємодії

5.1. Комунікація як форма ділової співпраці. Службовий етикет та правила корпоративної поведінки. Теорія ввічливості та толерантності як основа культури комунікації дипломатичного протоколу.

5.2. Професійна етика. Норми та принципи ділових відносин. Мовленнєвий етикет.

5.3. Ділове листування в міжнародних відносинах. Основні характеристики листування. Техніки ефективного письма.

Тема 6. Конфлікти та шляхи управління ними в міжнародних відносинах

6.1. Причини виникнення конфліктів у процесі комунікації. Визначення поняття «конфлікт», види конфліктів. Перешкоди та утруднення у процесі комунікації фахівця міжнародних відносин.

6.2. Засоби та способи досягнення взаєморозуміння. Стилi поведінки у конфліктних ситуаціях. Керований конфлікт, стратегії регулювання конфліктами в міжнародних відносинах.

Тема 7. Організація та проведення ділових нарад у сфері міжнародних відносин

7.1. Класифікація дипломатичних нарад.

7.2. Організація підготовки нарад та переговорів в міжнародних відносинах.

Методи підготовки та етапи проведення нарад.

7.3. Майстерність проведення переговорів.

Перелік практичних занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни»

Методи навчання та викладання

Методи навчання, спрямовані на активізацію та стимулювання навчально-пізнавальної діяльності здобувачів вищої освіти використовуються: проблемні лекції, усне опитування, дискусії, презентації, індивідуальна робота під час виконання творчих

завдань.

Порядок оцінювання результатів навчання

Оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни «Культура комунікації» здійснюється за накопичувальною (100-бальною) системою оцінювання.

Оцінювання здійснюється за такими видами контролю:

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);

контроль знань проводиться у формі письмової 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:

активна робота під час лекційних занять, максимальна оцінка за лекцію – 1 бал (усього – **12 балів**);

активна робота на практичних заняттях, перевірка домашніх завдань (усне опитування, дискусії): 26 балів. Підготовка презентацій, що мають бути виконані в середовищі PowerPoint, максимальна оцінка ставиться за умови наявності не менше, ніж 10 слайдів, які у повній мірі розкривають зміст її теми, та відповідного представлення матеріалів презентації у групі. Максимальна оцінка за одну презентацію – 5 бали, (кількість презентацій – 2) : 10 балів. Максимальна кількість балів за усі домашні завдання становить усього – **36 балів**;

поточна контрольна робота (дві контрольні роботи), максимально оцінюється в 6 балів (дві контрольні роботи). Контрольна робота включає два питання (теоретичне та практичне) (максимальна оцінка за кожне завдання – 3 бали) усього – **12 балів**.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: вивчення лекційного матеріалу та підготовка до практичних занять.

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 завдань, теоретичних та практичних (ситуаційного, діагностичного та евристичного характеру).

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, наведено в таблиці «Шкала оцінювання: національна та ЄКТС».

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 | задовільно | |
| 60 – 63 | E | | |
| 35 – 59 | FX | Незадовільно | не зараховано |
| 1 – 34 | F | | |

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни».

Рейтинг-план навчальної дисципліни

| Тема | Форми та види навчання | | Форми оцінювання | Мак бал |
|---------------------------------|---|---|---|---------|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| Тема 1. | <i>Аудиторна робота</i> | | | |
| | Лекція | Лекція – дискусія за питаннями: Ділова комунікація в міжнародних відносинах як навчальна дисципліна. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Становлення ділової комунікації та її місце в професійній діяльності майбутнього фахівця міжнародних відносин. | Активна робота на парі | 2 |
| | <i>Самостійна робота</i> | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття | Перевірка домашніх завдань | |
| Тема 2. | <i>Аудиторна робота</i> | | | |
| | Лекція | Лекція: Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації в міжнародних відносинах. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії двох партнерів. | Перевірка виконання домашнього завдання | 2 |
| <i>Самостійна робота</i> | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--------|
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття та тестового контролю. | Перевірка домашніх завдань | |
| | <i>Аудиторна робота</i> | | | |
| | Лекція | Лекція: Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації в міжнародних відносинах. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Лінгвістичний аспект комунікації. Національна картина світу. Особливості національних культур. Принципи та форми соціальної взаємодії представників різних культур. | Перевірка виконання домашнього завдання | 2 |
| | <i>Самостійна робота</i> | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття та тестового контролю. | Перевірка домашніх завдань | |
| Тема 3. | <i>Аудиторна робота</i> | | | |
| | Лекція | Лекція: Способи, моделі, стилі комунікації. Вербальна, невербальна та паравербальна комунікація, передача інформації в міжнародних відносинах. Зміст та форми ділової комунікації. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Культура сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації дипломатів. Техніки ефективного слухання. | Перевірка виконання домашнього завдання | 2 |
| | <i>Самостійна робота</i> | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття | Перевірка домашніх завдань | |
| | <i>Аудиторна робота</i> | | | |
| | Лекція | Лекція: Способи, моделі, стилі комунікації. Вербальна та невербальна комунікація, передача інформації. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Організація взаємодії ділових партнерів. Стратегія і тактика комунікації, аналіз міжнародних ситуацій і процесів. | Перевірка виконання домашнього завдання Контрольна робота | 2 6 |
| <i>Самостійна робота</i> | | | | |

| | | | | |
|-------------------------|---|---|--|--------|
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття | Перевірка домашніх завдань | |
| Тема 4 | Аудиторна робота | | | |
| | Лекція | Лекція – дискусія за питаннями: Колективний та корпоративний імідж. Імідж особистості у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Формування іміджу майбутнього фахівця міжнародних відносин. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Майстерність проведення церемоній в міжнародних відносинах. | Перевірка виконання домашнього завдання | 2 |
| | Лекція | Лекція – дискусія за питаннями: Культура взаємодії: візитна картка як засіб комунікації, сувеніри й подарунки як форма особистої поваги. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Майстерність проведення церемоній в міжнародних відносинах. | Перевірка виконання домашнього завдання Презентація | 2 5 |
| | Самостійна робота | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу. | Перевірка домашніх завдань | |
| Тема 5 | Аудиторна робота | | | |
| | Лекція | Лекція за питаннями: Комунікація як форма ділової співпраці. Службовий етикет та правила корпоративної поведінки. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Теорія ввічливості та толерантності як основа культури комунікації дипломатичного протоколу. | Перевірка виконання домашнього завдання | 2 |
| | Самостійна робота | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу. | Перевірка виконання домашнього завдання | |
| Аудиторна робота | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|--------|
| | Лекція | Лекція за питаннями: Ділове листування в міжнародних відносинах. Основні характеристики листування. Техніки ефективного письма. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Основні характеристики листування. Техніки ефективного письма. | Перевірка виконання домашнього завдання | 2 |
| | Самостійна робота | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу. | Перевірка домашніх завдань | |
| Тема 6 | Аудиторна робота | | | |
| | Лекція | Лекція: Причини виникнення конфліктів у процесі комунікації. Визначення поняття «конфлікт», види конфліктів. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Перешкоди та утруднення у процесі комунікації фахівця міжнародних відносин. | Перевірка виконання домашнього завдання | 2 |
| | Самостійна робота | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу. | Перевірка домашніх завдань | |
| | Аудиторна робота | | | |
| | Лекція | Лекція: Засоби та способи досягнення взаєморозуміння. Стили поведінки у конфліктних ситуаціях. | Активна робота на парі | 1 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Керований конфлікт, стратегії регулювання конфліктами в міжнародних відносинах. | Перевірка виконання домашнього завдання Презентація | 2 5 |
| Самостійна робота | | | | |
| Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу. | Перевірка домашніх завдань | | |
| Тема 7. | Аудиторна робота | | | |
| | Лекція | Лекція: Класифікація дипломатичних нарад. Методи підготовки та етапи проведення нарад. | Активна робота на парі | 1 |

| | | | | |
|-------|---|--|---|--------|
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Організація підготовки нарад та переговорів в міжнародних відносинах. | Перевірка домашніх завдань Контрольна робота | 2 6 |
| | Практичне заняття | Практичне заняття: Майстерність проведення переговорів | Перевірка домашніх завдань | 2 |
| | Самостійна робота | | | |
| | Питання та завдання до самостійного опрацювання | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу. | Перевірка домашніх завдань | |
| Іспит | | | | 40 |

5. Рекомендована література

Основна

1. Євдокімова-Лисогор Л. А. Опорний конспект лекцій. Режим доступу: <http://open.kmbs.ua/kris-hedfild-pro-efektivnu-komunikaciyu/>

Додаткова

2. Пономарів О. Д. Культура слова: Мовностилістичні поради: навч. посібник. – К.: Либідь, 1999. – 240 с.
3. Радевич-Винницький Я. К. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. / Я. К. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
4. Сербенська О. Культура усного мовлення: практикум. / – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 216 с.
5. Андреев В. И. Деловая риторика: практический курс делового общения и ораторского мастерства / В. И. Андреев. – М.: Народное образование, 1995. – 208 с.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Седова Л. Н. Могущество имиджа / Л. Н. Седова; Учебное пособие. Ч. 2. – Харьков: Изд. ХНЭУ, 2005. – 400 с.

11. Седова Л. Н. Этика делового общения / Л. Н. Седова; Учебное пособие. Ч. 1. – Харьков: Изд. ХГЭУ, 2002. – 384 с.
12. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – 230 с.
13. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : курс лекцій / Т. К. Чмут та ін.; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - Київ : МАУП, 1999. – 208 с.
14. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1996. – 384 с.
15. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения / В. Н. Шеломенцев. – К.: Основы, 1995. – 352 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

16. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Дисципліна «Культура комунікації» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5343>
17. Кріс Хедфілд про ефективну комунікацію [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://open.kmbs.ua/kris-hedfild-pro-efektivnu-komunikaciyu/>