


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

На засіданні кафедри українознавства
Протокол № 19 від 22 “червня” 2018 р.
Зав. кафедри

_____  Д.П. Шапран

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ
«ТЕХНОЛОГІЯ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ»

Ступінь: бакалавр

Кількість кредитів ECTS 5

Розробник: Романуха О.М.
доц. кафедри українознавства,
к.і.н., доцент

2018 – 2019 навчальний рік

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Вибіркова для студентів напрямку підготовки 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Семестр (осінній / весняний)	весняний
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	17
Практичні / семінарські, годин	37
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	96
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	3,2
самостійної роботи студента	5,6
Вид контролю	залік

2. Програма дисципліни

Ціль – опанування знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності та досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця з туризму, а також формування практичних навичок та вмінь організації й проведення різних форм ділової комунікації.

Завдання: набуття студентами теоретичних знань та вміннями в області ділових комунікацій і їх реалізації у процесі спілкування та взаємодії з іншими людьми, формування практичних навичок ведення ділових переговорів, підвищення комунікативної компетентності, розвиток і вдосконалення навичок виступів перед публікою, ефективного вирішення конфліктів, проведення переговорів, виховання етичної культури та прищеплення ділових якостей, розвиток гнучкості у виборі оптимальної стратегії і тактики поведінки в різних ситуаціях для досягнення особистих цілей, а також поставлених завдань органів державної влади або місцевого самоврядування.

Предмет: зміст ділового спілкування як явища суспільного життя.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері

Тема 2. Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування

Тема 3. Основи переконливого впливу на ділового партнера

Тема 4. Особливості усної публічної мови

Тема 5. Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори

Тема 6. Письмове ділове спілкування

Тема 7. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні

Тема 8. Національні особливості ділового спілкування

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту					
Тема 1. Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	11	2	4		5
Тема 2. Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	21	2	6		13
Разом за змістовим модулем 1	32	4	10		18
Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями					
Тема 3. Основи переконливого впливу на ділового партнера	19	2	4		13
Тема 4. Особливості усної публічної мови	19	2	4		13
Тема 5. Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори	19	2	4		13
Тема 6. Письмове ділове спілкування	19	2	4		13
Тема 7. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	19	2	4		13
Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	23	3	7		13
Разом за змістовим модулем 2	118	13	27		78
Усього годин	150	17	37		96

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	4
2	Семінар запитань і відповідь Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	6
3	Семінар – дискусія Основи переконливого впливу на ділового партнера	4
4	Семінар – розгорнута бесіда Особливості усної публічної мови	4
5	Семінар – дискусія Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори	4
6	Семінар запитань і відповідь Письмове ділове спілкування	4
7	Семінар – дискусія Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	4
8	Семінар – розгорнута бесіда Національні особливості ділового спілкування	7
Всього		37

5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Аналіз матеріалів ЗМІ щодо сучасних технологій ділових комунікацій.
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту			
Семінар – розгорнута бесіда Тема 1. Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: поняття спілкування; типи та види спілкування; комунікативний процес і його елементи; характеристика ділового спілкування; інформаційні можливості ділового спілкування. Джерела [1,2,3,4,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар запитань і відповідь Тема 2. Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	13	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: встановлення психологічного контакту з співрозмовником в діяльності менеджера; стратегії міжособистісної взаємодії: домінування, маніпуляція, суперництво, партнерство, співдружність; проблема маніпуляції в діловому спілкуванні і її моральні аспекти; мовні та немовні засоби комунікації; прийоми активного слухання; помилки, що заважають почути і зрозуміти співрозмовника. Джерела [1,2,3,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Разом змістовий модуль 1	18		
Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями			
Семінар – дискусія Тема 3. Основи переконливого впливу на ділового партнера	13	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: логічні основи переконливою мови: закони логіки, доказ і спростування, логічні помилки; ефективні прийоми переконання: раціональні та психологічні аргументи, виверти; проблема етичності використання психологічних прийомів в ході дискусії, полеміки, суперечки; основні способи аргументації: спадна-висхідна, одностороння-двостороння. Джерела [1,2,3,4,5]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семінар – розгорнута бесіда Тема 4. Особливості усної публічної мови	13	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: види публічних виступів; основи ораторського мистецтва; підготовка промови; структура виступу; оратор і його аудиторія; психологічні, риторичні і мовні прийоми встановлення і підтримки контакту з аудиторією. Джерела [1,2,3,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар – дискусія Тема 5. Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори; ділової телефонну розмову	13	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: особливості співбесіди як виду кадрової ділової бесіди; загальна характеристика переговорів; основні вимоги, пропонувані до телефонної розмови, його структура. Джерела [1,2,3,4,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант

Семінар запитань і відповідь Тема 6. Письмове ділове спілкування	13	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: сучасні правила оформлення ділових документів; ділове листування; етичні норми ділового листування; види ділових листів; оформлення ділового листа; мовні кліше; ділове листування по Інтернету. Джерела [1,2,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семінар – дискусія Тема 7. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	13	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: види конфліктів та причини їх виникнення; структура конфлікту; стратегії поведінки в конфліктній ситуації; вирішення конфлікту та управління ним; конструктивна критика. Джерела [1,3,4,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар – розгорнута бесіда Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	13	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: етнокультурні особливості учасників ділового спілкування; проблеми міжкультурної ділової комунікації; національна специфіка ділового спілкування представників різних країн і українців. Джерела [1,2,3,4,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Разом змістовий модуль 2	78		
Разом	96		

7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

Результати навчання	Компетентності										
	Загальні					Предметно-спеціальні					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
1. Засвоєння основних понять, суті та ролі технології ділових комунікацій в суспільному житті								+			
2. Здатність генерувати ідеї, які дозволяють реалізовувати сучасні технології ділових комунікацій									+		
3. Набуття практичних навичок в технології ділових комунікацій									+		
4. Уміння аналізувати факти, дати, персоналії, особливості культур, враховувати це під час ділових комунікацій								+			
5. Здатність ефективно спілкуватися з колегами та партнерами, представляти інформацію у зручний та зрозумілий спосіб усно і письмово, використовуючи в ідповідну лексику та термінологію рідною мовою чи іноземною								+			
6. Ставити цілі в залежності від контексту комунікації та вибирати адекватні засоби їх досягнення			+								
7. Уміння використовувати навички етикету, поведінки, культури спілкування							+				
8. Визначати види і форми ділової комунікації, види комунікативних бар'єрів, застосовувати методи нестандартного підходу до вирішення завдань на практиці									+		
9. Протистояти маніпулятивному впливу, адекватно вибудовувати комунікацію згідно з правилами ділового етикету та ділової риторики								+			
10. Планувати комунікацію з урахуванням інтересів багатьох учасників								+			

8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

9. Методи оцінювання

Залік

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються протягом семестру -100 балів.

Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1	2		2			4
Тема 2	3		3			4
Разом змістовий модуль 1	5		5	5	10	25
Змістовий модуль 2						
Тема 1	2		3			4
Тема 2	2		3			4
Тема 3	2		3			7
Тема 4	2		3			4
Тема 5	2		3			3
Тема 6	2		3			4
Разом змістовий модуль 2	12		18	20	25	75
Разом						100

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»

80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

12. Рекомендована література

Основна

1. Сорочав В. Технологія ділових комунікацій [Текст] : конспект лекцій / В. Сорочав. – ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2014. – 135 с.
2. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
3. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75.
4. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
5. Жернакова М.Б. Деловые комунікації / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

6. Давидовская М.И. Современные информационные технологии: учебное пособие для гуманитарных факультетов / М.И. Давидовская, А.И. Лапо, А.Е. Пупцев.– Вильнюс. ЕГУ, 2008. – 425 с.
7. Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова. - Издательство: Инфра-М, 2008. – 114 с.
8. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.

Інформаційні ресурси

9. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
10. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

- <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>
11. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие / С.В. Кошелева. – Орел : 2005.– 70 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
 12. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп.- М.: Ось-89, 2002.- 320 с.:ил. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>
 13. Сайт універсальна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gumer.info>
 14. Сайт електронна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.
http://bibliotekar.ru](http://bibliotekar.ru)