

**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»**

**(заочна форма навчання)**

**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	<b>Вибіркова для студентів напрямку підготовки 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>Весняний</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість модулів	<b>1</b>
Лекції, годин	<b>8</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>6</b>
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	<b>136</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 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 вмінь 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
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту</b>					
Тема 1. Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	19	2			17
Тема 2. Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	19		2		17
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>34</b>
<b>Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями</b>					
Тема 3. Основи переконливого впливу на ділового партнера	19	2			17
Тема 4. Особливості усної публічної мови	19	2			17
Тема 5. Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори	19	2			17
Тема 6. Письмове ділове спілкування	19		2		17
Тема 7. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	19		2		17
Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	17				17
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>112</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>102</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>8</b>	<b>6</b>		<b>136</b>

### 4. Теми семінарських занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар запитань і відповідь Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	2
2	Семінар запитань і відповідь Письмове ділове спілкування	2
3	Семінар – дискусія Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	2
<b>Всього</b>		<b>6</b>

## **5. Індивідуальні завдання**

1. Відповідно до індивідуального варіанта студента (порядковий номер студента у списку академічної групи) виконати завдання для самостійної роботи студента запропоновані у темах другого розділу методичних рекомендацій до вивчення дисципліни (стр. 20-33).

## 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Назва модулю	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту	34	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; 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: [1-9]. 2. Самотестування 3. Підготовка індивідуального завдання	Тестування, виконання індивідуального завдання
Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями	102	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; 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; особливості співбесіди як виду кадрової ділової бесіди; загальна характеристика переговорів; основні вимоги, пропоновані до телефонної розмови, його структура; сучасні правила оформлення ділових документів; ділове листування; етичні	Тестування, виконання індивідуального завдання

		<p>норми ділового листування; види ділових листів; оформлення ділового листа; мовні кліше; ділове листування по Інтернету; види конфліктів та причини їх виникнення; структура конфлікту; стратегії поведінки в конфліктній ситуації; вирішення конфлікту та управління ним; конструктивна критика; етнокультурні особливості учасників ділового спілкування; проблеми міжкультурної ділової комунікації; національна специфіка ділового спілкування представників різних країн і українців.</p> <p>Джерела [1-9].</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до презентації доповіді.</p>	
--	--	--	--

## 7. Результати навчання

	Результати навчання
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 зручній та зрозумілій спосіб усно і письмово, використовуючи в відповідну 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. Розподіл балів, які отримують студенти впродовж семестру

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання		100
20	50	30		

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

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	

## 9. Методичне забезпечення

Електронний конспект лекцій, методичні вказівки з вивчення дисципліни, комплекти індивідуальних завдань, навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 10. 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 комуникации / 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. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <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. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <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)



ЗАТВЕРДЖЕНО

Зав. кафедри

Д.П. Шапран

### КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН З ДИСЦИПЛІНИ

№	Назва змістового модулю	Кількість годин за видами занять та період вивчення дисципліни						Дата поточного контролю
		Лекції		Практичні		Самостійна робота		
		год.	дата	год.	дата	год.	дата	
1	Змістовий модуль 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту	2	Січень - травень 2019 року	2	Січень - травень 2019 року	34	травень 2019 року	24.05.2019 р.
2	Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями	6		4		102		травень 2019 року
3	Індивідуальне завдання							30.05.2019 р.