

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра статистики, обліку та аудиту

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної
роботи
Пантелеймонов А.В.

« _____ » _____ 2018 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

«Основи ділової комунікації»

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти _____ перший (бакалаврський) _____

галузь знань _____ 05 «Соціальні та поведінкові науки» _____

спеціальність _____ 051 «Економіка» _____

освітня програма _____ «Бізнес-аналітика та міжнародна статистика» _____

спеціалізація _____

вид дисципліни _____ за вибором _____

факультет _____ економічний _____

2018 / 2019 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету

«22» червня 2018 року, протокол № 7

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

Черненко Д. І., к. е. н., доцент кафедри статистики, обліку та аудиту

Програму схвалено на засіданні кафедри статистики, обліку та аудиту

Протокол від «21» червня 2018 року № 9

Завідувач кафедри статистики, обліку та аудиту

_____ (Соболев В. М.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено методичною комісією економічного факультету

Протокол від «21» червня 2018 року № 9

Голова методичної комісії економічного факультету

_____ (Свтушенко В. А.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Основи ділової комунікації» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра

спеціальності (напрямку) 051 «Економіка»

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є формування системи знань і практичних навичок в області ділових комунікацій та ділового спілкування.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни

Основними *завданнями* вивчення дисципліни є:

- надати загальне уявлення про ділову комунікацію, ведення ділових розмов, листування;
- вивчення принципів організації процесу ділової комунікації;
- вивчення етичних норм і принципів ділового спілкування.

1.3. Кількість кредитів – 2

1.4. Загальна кількість годин – 60

1.5. Характеристика навчальної дисципліни

За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	–
Семестр	
4-й	–
Лекції	
24 год.	–
Практичні, семінарські заняття	
24 год.	–
Лабораторні заняття	
–	–
Самостійна робота	
6 год.	–
Індивідуальні завдання	
6 год.	

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких *результатів навчання*:

знання:

- розуміти категоріальний апарат, основні принципи, методи, техніки в області ділових комунікацій та ділового спілкування;
- розуміти психологічні аспекти в області ділових комунікацій та ділового спілкування;
- усвідомлювати основні принципи і норми ділового спілкування.

вміння:

- дотримуватися етичних норм і принципів ділового спілкування;
- володіти вербальними і невербальними засобами комунікації, мовою жестів в діловому спілкуванні, правилами ведення ділового листування;
- володіти підходами до визначення оптимальної стратегії поведінки в різних ділових контактах для досягнення поставлених цілей.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретичні засади ділової комунікації

Тема 1. Основи ділового спілкування

«Основи ділової комунікації» як навчальна дисципліна та її завдання. Основні етапи розвитку теорії комунікації. Історія ораторського мистецтва. Інформація та комунікація в сучасному суспільстві. Функції комунікації. Ділова комунікація, її особливості. Рівні комунікації. Міжособистісна комунікація. Комунікація в малих групах. Специфіка публічної комунікації. Моделі та стилі спілкування.

Тема 2. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях

Ділові комунікації і їх роль в управлінні організацією. Управлінська інформація: її види та властивості. Рівні і види комунікації. Комунікаційний процес і канали передачі інформації. Вербальна та невербальна комунікація. Способи здійснення невербальної комунікації. Перешкоди і перешкоди в діловому спілкуванні. Роль комунікацій в управлінні організацією.

Розділ 2. Форми ділової комунікації

Тема 3. Ділова переписка та телефонне спілкування

Документ як основна форма письмової комунікації в процесі управління. Види ділових послань. Стиль викладу і мова документа. Структура, стиль і оформлення ділового листа. Уміння ефективно спілкуватися по телефону. Плюси і мінуси телефонних комунікацій. Телефонний стиль. Тон голосу. Правила гарного тону при розмові по телефону.

Тема 4. Ділові бесіди, наради та переговори

Ділові бесіди, їх види та функції. Організація проведення ділової бесіди. Призначення і види ділових нарад. Підготовка ділових нарад. Управління роботою ділових нарад. Ділові переговори і їх роль в управлінні організацією. Переговори і психологія конфлікту. Типи конфліктів та керівництво конфліктною ситуацією. 10 типових помилок конфліктуючої людини. Культура ведення полеміки. Способи ведення переговорів. Підготовка до переговорів. Психологічна підготовка до переговорів.

Тема 5. Виступ перед аудиторією

Особливості публічної комунікації. Психологічні особливості масової аудиторії і інструменти впливу. Типи аудиторії. Канали сприйняття і канали впливу. Зворотній зв'язок під час виступу. Відповіді на запитання. Презентація: її місце та роль в діловій комунікації. Поняття і види презентацій. Основні принципи підготовки презентацій. Підготовка текстових слайдів. Презентація з використанням слайдів. Правила оформлення презентацій.

Тема 6. Сучасні форми ділових комунікацій

Роль інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для ділових комунікацій. Інформаційні потреби сучасного суспільства та технічні можливості. Тенденції в розвитку комунікаційних технологій. Інтернет: особливості та можливості. Інтранет і його роль у внутрішніх комунікаціях. Ділові комунікації в цифровому середовищі. Соціальні мережі як інструмент ділової комунікації.

Розділ 3. Етикет ділової комунікації

Тема 7. Ділова етика, етикет та культура поведінки ділової людини

Ділова етика і її історичний розвиток. Культура ділових комунікацій. Діловий етикет. Етичні засади спілкування з іноземцями. Техніки ефективного ділового спілкування. Імідж ділової людини. Складові іміджу ділової людини. Вдалиий імідж. Створення гармонійного образу. Колір. Як зробити сприятливим перше враження про себе. Фактори, що впливають на створення іміджу: фактор переваги, фактор привабливості, фактор відносини. Самопрезентація.

Тема 8. Ефективність та управління комунікаціями

Критерії оцінки ефективності комунікацій. Фактори підвищення ефективності комунікацій. Принципи конструктивних комунікацій. Комунікативна особистість. Зворотній зв'язок через невербальне спілкування. Комунікативні бар'єри і шляхи їх подолання. Управління внутрішніми комунікаціями організації. Зв'язки з громадськістю (PR) як система комунікацій. Комунікації між організаціями та владою. Комунікації з інвесторами. Стили управління. Теорії і типи лідерства.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
л		п	лаб.	інд.	с. р.	
1	2	3	4	5	6	7
Розділ 1. Теоретичні засади ділової комунікації						
Тема 1. Основи ділового спілкування	4,5	3	1	–	–	0,5
Тема 2. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	4,5	3	1	–	–	0,5
Разом за розділом 1	9	6	2	–	–	1
Розділ 2. Форми ділової комунікації						
Тема 3. Ділова переписка та телефонне спілкування	8	3	4	–	–	1
Тема 4. Ділові бесіди, наради та переговори	8	3	4	–	–	1
Тема 5. Виступ перед аудиторією	8	3	4	–	–	1
Тема 6. Сучасні форми ділових комунікацій	8	3	4	–	–	1
Разом за розділом 2	32	12	16	–	–	4
Розділ 3. Етикет ділової комунікації						
Тема 7. Ділова етика, етикет та культура поведінки ділової людини	6,5	3	3	–	–	0,5
Тема 8. Ефективність та управління комунікаціями	6,5	3	3	–	–	0,5
Разом за розділом 3	13	6	6	–	–	1
Контрольна робота	6	–	–	–	–	6
Усього годин	60	24	24	–	–	12

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Основи ділового спілкування	1
2	Тема 2. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	1
3	Тема 3. Ділова переписка та телефонне спілкування	4
4	Тема 4. Ділові бесіди, наради та переговори	4
5	Тема 5. Виступ перед аудиторією	4
6	Тема 6. Сучасні форми ділових комунікацій	4
7	Тема 7. Ділова етика, етикет та культура поведінки ділової людини	3
8	Тема 8. Ефективність та управління комунікаціями	3
	Разом	24

5. Завдання для самостійної роботи

Самостійна робота студента включає: опрацювання навчального матеріалу, виконання індивідуальних завдань і науково-дослідної роботи.

Зміст самостійної роботи студента над кожною темою дисципліни визначається кількістю годин на підготовку до:

- 0,5–1 година на підготовку до кожної аудиторної лекції;
- 1–2 години на підготовку до кожного практичного заняття;
- 4 години на підготовку до екзамену (по 0,5–1 години на кожен тему).

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи (назва теми)	Кількість годин
		денна форма
1	Тема 1. Основи ділового спілкування	0,5
2	Тема 2. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	0,5
3	Тема 3. Ділова переписка та телефонне спілкування	1
4	Тема 4. Ділові бесіди, наради та переговори	1
5	Тема 5. Виступ перед аудиторією	1
6	Тема 6. Сучасні форми ділових комунікацій	1
7	Тема 7. Ділова етика, етикет та культура поведінки ділової людини	0,5
8	Тема 8. Ефективність та управління комунікаціями	0,5
	Разом	6

6. Індивідуальні завдання

Контрольна робота є обов'язковою частиною самостійної роботи студента і полягає в проведенні науково-дослідної роботи за обраним напрямком.

Контрольна робота виконується згідно з «Методичними вказівками до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Основи ділової комунікації»».

Контрольна робота з дисципліни «Основи ділової комунікації» проводяться з метою:

- закріплення студентом теоретичних знань, отриманих на лекційних заняттях або в результаті самостійного вивчення необхідного матеріалу;
- проведення попереднього контролю знань, умінь і навичок студентів;
- набуття студентами навичок ефективного ділового спілкування.

Основним завданням контрольної роботи є вивчення на конкретних прикладах принципів встановлення емоційного контакту з певною категорією слухачів.

Контрольна робота з дисципліни «Основи ділової комунікації» складається з двох частин:

I. Запропонуйте варіанти виступу, які міг би використовувати відомий бізнесмен, якби його попросили провести бесіду на тему: «Як досягти успіху в бізнесі». Виступати пропонується перед:

а) втомленими студентами в кінці занять;

б) співробітниками фірми, успіхи якої в бізнесі залишають бажати кращого.

II. Підготуйте доповідь для кожної групи слухачів, враховуючи особливості кожної з них. Доповідь має супроводжуватись презентацією, яка містить мотиваційні зображення та ключові моменти.

Візуальне супроводження в вигляді мультимедійної презентації контрольної роботи складається із слайдів, на яких представлені рисунки з контрольної роботи. Кількість слайдів має бути не менше 10 і достатньою для висвітлення основних результатів контрольної роботи. Кожен слайд повинен мати номер і назву. Номер слайду повинен відображатися під час його показу в правому верхньому куті екрану.

Інформація, що виноситься для показу на слайдах презентації, повинна мати чіткі написи і підписи, має бути достатньо доступною для її прочитання та візуального сприйняття на відстані 4–5 метрів.

З метою виявлення рівня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка і обговорення роботи, яку виконали студенти, а також підбиття підсумків з отриманням студентами відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи.

Контрольна робота з дисципліни «Основи ділової комунікації» оцінюється за критеріями:

- самостійності виконання;
- логічності та послідовності викладення матеріалу;
- деталізації плану;
- повноти та глибини розкриття теми;
- наявності ілюстрацій (таблиці, рисунки, схеми і т. д.);
- кількості використаних джерел;
- використання додаткових літературних джерел та ресурсів мережі

Інтернет;

- відображення практичного досвіду;
- обґрунтованості висновків;
- якості оформлення контрольної роботи.

7. Методи контролю

Оцінювання знань, умінь та навичок студентів включає ті види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Основи ділової комунікації» передбачають лекційні, практичні заняття, самостійну роботу та виконання контрольної роботи.

Перевірка та оцінювання знань студентів проводиться в наступних формах:

- оцінювання роботи і знань студентів під час практичних занять;
- оцінювання виконання контрольної роботи;

- написання залікової роботи.

Поточне оцінювання знань студентів здійснюється під час проведення практичних, і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни;
- відвідування занять;
- виконання контрольної роботи;
- складання проміжного контролю за розділом.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;
- ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- уміння поєднувати теорію із практикою при розгляді практичних ситуацій, при виконанні індивідуальних завдань, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, уміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінювання знань студента під час виконання завдань для самостійної роботи проводиться за чотирирівневою шкалою.

Оцінка «відмінно» ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної відповіді до всіх зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку.

При оцінюванні практичних занять увага приділяється також їх якості та самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу та вміння застосування його для вирішення практичної ситуації й проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на вирішення невеличкого практичного завдання.

Підсумковий контроль передбачає складання заліку з усього курсу.

8. Схема нарахування балів

Структура засобів контролю та розподіл балів із дисципліни «Основи ділової комунікації» наведена нижче.

Структура засобів контролю з навчальної дисципліни

Назви Розділів і тем		Види та засоби контролю	Розподіл балів
Розділ 1. Теоретичні засади ділової комунікації	Тема 1. Основи ділового спілкування	Тестування	2
	Тема 2. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	Тестування	2
Розділ 2. Форми ділової комунікації	Тема 3. Ділова переписка та телефонне спілкування	Ситуаційна задача	5
	Тема 4. Ділові бесіди, наради та переговори	Ситуаційна задача	4
	Тема 5. Виступ перед аудиторією	Ситуаційна задача	5
	Тема 6. Сучасні форми ділових комунікації	Ситуаційна задача	4
Розділ 3. Етикет ділової комунікації	Тема 7. Ділова етика, етикет та культура поведінки ділової людини	Ситуаційна задача	4
	Тема 8. Ефективність та управління комунікаціями	Ситуаційна задача	4
Контрольна робота		Написання та захист	30
Підсумковий контроль знань		Залікова робота	40
Разом за семестр			100

Узагальнена схема нарахування балів

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання								Контрольна робота, передбачена навчальним планом	Разом	Залікова робота	Сума
Розділ 1		Розділ 2				Розділ 3					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8				
2	2	5	4	5	4	4	4	30	60	40	100

T1, T2 ... – теми розділів.

Підсумковий контроль за курсом – у формі заліку.

До складання заліку допускають студентів, що мають задовільну кількість балів із складених тестів з основних навчальних елементів розділу, написання та

захисту індивідуального науково-дослідного завдання та інших завдань передбачених програмою дисципліни.

Залік здійснюється за заліковими завданнями, які містять три питання (два теоретичних питання і одне практичне завдання) і тести (рис.1). Вони дають можливість здійснити оцінювання знань студента за дисципліною. Залікове завдання оцінюється за дворівневою шкалою.

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

Факультет економічний
 Спеціальність (напрямок) 051 «Економіка»
 Спеціалізація Семестр 4
 Форма навчання денна
 Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр

Навчальна дисципліна: «**Основи ділової комунікації**»

Залікове завдання № 5*

1. Рівні і види комунікації.
2. Імідж ділової людини.
3. Ситуаційна задача.
4. Тести.

* За завдання 1 і 2 – по 7 балів, за завдання 3 – 16 балів, за завдання 4 – 10 балів. Всього – **40 балів**.

Рисунок 1– Зразок залікового завдання

Критерії оцінок на заліку:

Оцінювання знань студента проводиться за дворівневою шкалою (відмінно, добре, задовільно – зараховано, незадовільно – не зараховано). За залік студент може отримати максимум 40 балів:

1. Для отримання оцінки «відмінно» (35–40 балів) студент повинен:
 - укластися у встановлений строк підготовки відповіді;
 - викласти теоретичний матеріал чітко, коротко, зв'язно й обґрунтовано;
 - навести вірне рішення задачі та тестів.
2. Для одержання оцінки «добре» (25–34 бала) студент повинен:
 - укластися у встановлений строк підготовки відповіді;
 - викласти теоретичний матеріал зв'язно й обґрунтовано;
 - навести вірне рішення задачі;
 - можливі помилки у відповідях на тести.
3. Для отримання оцінки «задовільно» (15–24 бала) студент повинен:
 - викладати теоретичний матеріал у доступній для розуміння формі;
 - можливі помилки при розв'язанні задачі та в тестах.
4. Оцінку «незадовільно» (1–14 балів) отримують студенти, відповіді яких можуть бути оцінені нижче вимог, сформульованих у попередніх пунктах.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається як загальна

оцінка, яка враховує оцінки з кожного виду контролю (оцінки проміжного контролю за роботу протягом семестру та оцінка за результатами підсумкового заліку).

У відповідності до набраних студентом балів оцінка знання матеріалу проводиться за дворівневою системою згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни «Основи ділової комунікації» визначається як загальна оцінка, яка враховує оцінки з кожного виду контролю (оцінки проміжного контролю за роботу протягом семестру та оцінка за результатами написання залікової роботи).

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90–100	відмінно	зараховано
70–89	добре	
50–69	задовільно	
1–49	незадовільно	не зараховано

9. Рекомендована література

Основна література

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / под ред. В. П. Ратникова. М. : Издательство Юрайт, 2017. 527 с.
2. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. М. : Издательство Юрайт, 2016. 370 с.
3. Олійник О. Ділове спілкування : навч. посіб. Красноармійськ: КП ДонНТУ, 2009. с. 380.
4. Guffey M. E., Loewy D. Business Communication: Process & Product. 9th ed. Cengage Learning, 2017. 1056 p.
5. Guffey M. E., Loewy D. Essentials of Business Communication. 10 ed. Cengage Learning, 2015. 608 p.
6. Hartley P., Chatterton P. Business Communication: Rethinking Your Professional Practice for the Post-digital Age. Routledge, 2015. 340 p.
7. McLean S. Business Communication for Success. Flat World Knowledge, 2016. 578 p.
8. Newman A. Business Communication: In Person, In Print, Online. 10 ed. Cengage Learning, 2015. 560 p.

Допоміжна література

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування : навч. посіб. / за наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.

2. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров. М. : Издательство Юрайт, 2014. 433 с.
3. Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение : учеб. пособ. 4 изд. М. : «Издательство «Проспект», 2016. 370 с.
4. Сапегина С. Г. Деловые коммуникации : учеб. пособие. Екатеринбург : Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2015. 304 с.
5. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений : учебник. М. : «Издательство «Проспект», 2014. 408 с.

10. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Платформа ПроHR. URL: <https://prohr.rabota.ua/> (дата звернення: 01.09.2018).
2. Деловой информационно-новостной сайт Дело. URL: <https://delo.ua> (дата звернення: 01.09.2018).