

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

ЗАТВЕРДЖЕНО:



Перший проректор

Н.М. Іщенко

„07” 2017 р.

### РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з дисципліни Основи ділових комунікацій  
Назва  
статус дисципліни Вибіркова  
нормативне чи вибіркова  
для напрямку підготовки 6.030601 «Менеджмент»  
шифр, назва

АВТОР ПРОГРАМИ:

канд. екон. наук, доцент (б.в.з.)

вчене звання, науковий ступінь

кафедри менеджменту

назва кафедри

Мельничук Л.С.

пр.зв'язок, ім'я, по-батькові автора

„07” 2017 р.

Миколаїв 2017

## Лист погодження робочої програми

### Робочу програму схвалено:

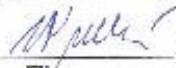
на засіданні кафедри менеджменту  
назва кафедри, за якою закріплено дисципліну  
Протокол № 3 від „07” 11 2017р.

Занідувач кафедри  ( Стоян О.Ю. )  
Підпис ПІБ

на засіданні випускової кафедри менеджменту  
назва кафедри  
Протокол № 3 від „07” 11 2017р.

Занідувач кафедри  ( Стоян О.Ю. )  
Підпис ПІБ

на засіданні методичної ради факультету економічних наук  
назва факультету, за яким закріплено дисципліну  
Протокол № 60/1 від „07” 11 2017р.

Голова  ( Верланов Ю.Ю. )  
Підпис ПІБ

### Робочу програму погоджено за формами навчання:

Денна форма навчання:  
В.о. декана факультету економічних наук  ( Філімонова О.Б. )  
Підпис ПІБ

Начальник навчально-методичного відділу  ( Погай Л.О. )  
Підпис ПІБ 2017р.

## 1. Концепція викладання дисципліни.

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни “Основи ділових комунікацій” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з напрямку підготовки 6.030601 «Менеджмент».

**Метою** вивчення навчальної дисципліни є опанування студентами знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності в царині менеджменту, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства

**Завдання** навчальної дисципліни полягають в тому, щоб на основі комплексного підходу дати системне уявлення про ділову комунікацію і методологію комунікативного менеджменту. Для цього необхідно засвоїти понятійно-категоріальний апарат дисципліни, опанувати структуру, функції, види і форми ділової комунікації, сформулювати знання щодо концептуальних засад і стратегії комунікативного менеджменту.

**Міждисциплінарні зв'язки:** мовне підгрунття – українська мова, англійська мова; економіко-теоретичне підгрунття – основи менеджменту, слугує підгрунттям – бізнес комунікації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:** особливості ділової комунікації, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; основні механізми, ефекти і закономірності сприйняття партнера по спілкуванню; способи і форми формування ділового іміджу;

чинники, що детермінують поведінку людини в процесі професійного спілкування; вербальні і невербальні засоби спілкування;

особливості спеціальних форм ділових комунікацій: ділової бесіди, телефонного контакту, співбесіди при наймі на роботу, наради, дискусії, ділового спору, тощо;

способи і форми організації групи для ефективної колективної комунікації;

сучасні комунікативні технології при здійсненні ділової комунікації, основні напрями використання мережі Інтернет у бізнес-комунікаціях;

механізми і прийоми впливу в процесі ділового спілкування;

сутність поняття і причини конфлікту, способи управління конфліктом і основні стратегії поведінки в конфлікті;

основні етичні норми і принципи ділової комунікації, правила ділового етикету в діловій взаємодії;

міжкультурні особливості в діловому спілкуванні і взаємодії; концептуальні основи і стратегії комунікативного менеджменту;

**вміти:**

користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування, а також розпізнавати

наміри партнерів, що користуються цими засобами;

застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації;

використовувати Internet як засіб комунікації, джерело довідкової інформації, засіб реклами і маркетингу при здійсненні бізнес-комунікацій;

об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації;

вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;

здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при наймі на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації;

організовувати групи для ефективної колективної комунікації;

використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;

вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації;

## 2. Витяг з навчального плану спеціальності

Форма навчання	Курс	Триместр	Всього годин	В тому числі						Форма підсумкового контролю	
				аудиторних				самостійна робота студента		іспит	залік
				лекцій	семінарських	практичних	лабораторних	триместрова робота по дисципліні	курсова робота (проект)*		
Денна	2	4 т	120	28	14	-	-	78	-		+

### **3. Зміст навчальної дисципліни – тематичні плани дисципліни**

Тема 1. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації.

Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.

Ділова комунікація: сутність і зміст.

Підходи до розуміння сутності ділової комунікації.

Цілі і функції комунікації в організації.

Комунікаційна функція керівника організації.

Тема 2. Форми ділової комунікації

Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.

Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.

Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.

Форми взаємодії в діловому спілкуванні.

Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

Тема 3. Типологія ділових комунікацій

Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.

Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.

Класифікація внутрішньоорганізаційних комунікацій: за характером; за формою спілкування; за ознакою етапу організаційного функціонування; за змістом; з точки зору просторового розташування каналів; за спрямованістю; за ознакою каналу спілкування; комунікації типу: "керівник - підлеглий", "керівник - керівник", "керівник - робоча група".

Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання

Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії

Тема 4. Основні проблеми комунікацій в організації.

Міфи ділової комунікації

Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації

Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри

Причини бар'єрів комунікації: чинники ініціатора комунікації і чинники одержувача інформації.

Способи вдосконалення комунікаційних процесів в організації.

Тема 5. Ефективні ділові комунікації

Чинники формування ефективних ділових комунікацій.

Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.

Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

Тема 6. Комунікативний менеджмент: основні положення і базові характеристики

Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.

Завдання комунікативного менеджменту.

Зміст і напрями комунікативного менеджменту.

Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту

Критерії вибору правильних комунікативних систем

Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.

Тема 7. Стратегія комунікативного менеджменту

Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі

Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.

Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії.  
Комунікативний аудит.

Напрями діяльності організації при визначенні стратегії  
комунікативного менеджменту

Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту

Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).

Тема 8. Технології і інструменти комунікативного менеджменту.

Зв'язки з громадськістю (public relations)

Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations)

Зв'язки із засобами масової інформації (media relations).



Розподіл навчальних годин за темами.

№ з/п	Назви розділів та тем	Всього годин	За формами занять, годин					Самостійна робота студента	Форми контролю
			Аудиторні						
			лекційні	семінарські	практичні	лабораторні			
1	Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації.	13	2	1			8	усне опитування	
2	Форми ділової комунікації	13	2	1			10	усне опитування	
3	Типологія ділових комунікацій	16	4	2			10	усне опитування	
4	Основні проблеми комунікацій в організації.	16	4	2			10	усне опитування	
5	Ефективні ділові комунікації	16	4	2			10	усне опитування	
6	Комунікативний менеджмент: основні положення і базові характеристики	16	4	2			10	усне опитування	
7	Стратегія комунікативного менеджменту	16	4	2			10	усне опитування	
8	Технології і інструменти комунікативного менеджменту.	16	4	2			10	усне опитування	
Всього		120	28	14			78		

## **4. Аудиторна робота:**

### **4.1. Денна форма навчання:**

#### **4.1.1. лекційні заняття**

Тема 1. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації.

План

1. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
2. Ділова комунікація: сутність і зміст.
3. Підходи до розуміння сутності ділової комунікації.
4. Цілі і функції комунікації в організації.
5. Комунікаційна функція керівника організації.

Тема 2. Форми ділової комунікації

План

1. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
2. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій.  
Різновиди діалогу.
3. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.

4. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.

5. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

Тема 3. Типологія ділових комунікацій

План

1. Поняття організаційних комунікацій.
2. Види комунікацій в організації.
3. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.

4. Класифікація внутрішньоорганізаційних комунікацій
  5. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання
- Тема 4. Основні проблеми комунікацій в організації.

План

1. Міфи ділової комунікації
2. Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації
3. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри
4. Причини бар'єрів комунікації.
5. Способи вдосконалення комунікаційних процесів в організації.

Тема 5. Ефективні ділові комунікації

План

1. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.
2. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.
3. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

Тема 6. Комунікативний менеджмент: основні положення і базові характеристики

План

1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комунікативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.

Тема 7. Стратегія комунікативного менеджменту

План

1. Стратегія комунікативного менеджменту.
2. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.

3. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії.
4. Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).

Тема 8. Технології і інструменти комунікативного менеджменту.

План

1. Зв'язки з громадськістю (public relations)
2. Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations)
3. Зв'язки із засобами масової інформації (media relations).

#### **4.1.2. семінарські заняття**

Тема 1. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації.

План

6. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
7. Ділова комунікація: сутність і зміст.
8. Підходи до розуміння сутності ділової комунікації.
9. Цілі і функції комунікації в організації.
10. Комунікаційна функція керівника організації.

Тема 2. Форми ділової комунікації

План

6. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийомы, бесіди, виступи, письмові документи.
7. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
8. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
9. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.

10. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

Тема 3. Типологія ділових комунікацій

План

6. Поняття організаційних комунікацій.

7. Види комунікацій в організації.

8. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.

9. Класифікація внутрішньоорганізаційних комунікацій

10. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання

Тема 4. Основні проблеми комунікацій в організації.

План

6. Міфи ділової комунікації

7. Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації

8. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри

9. Причини бар'єрів комунікації.

10. Способи вдосконалення комунікаційних процесів в організації.

Тема 5. Ефективні ділові комунікації

План

4. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.

5. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.

6. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

Тема 6. Комунікативний менеджмент: основні положення і базові характеристики

План

4. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.

5. Завдання комунікативного менеджменту.

6. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.

Тема 7. Стратегія комунікативного менеджменту

План

5. Стратегія комунікативного менеджменту.

6. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.

7. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії.

8. Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).

Тема 8. Технології і інструменти комунікативного менеджменту.

План

4. Зв'язки з громадськістю (public relations)

5. Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations)

6. Зв'язки із засобами масової інформації (media relations).

## 5. Самостійна робота

### КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

з дисципліни \_\_\_\_\_ Основи ділових комунікацій \_\_\_\_\_  
назва дисципліни

кількість годин СРС згідно з навчальним планом \_\_\_\_\_ 78 \_\_\_\_\_

Види самостійної роботи	Трудо- місткість (годин)*	Планові терміни виконання	Форми контролю	Максимальна кількість балів
<i>1.</i>	<i>2.</i>	<i>3.</i>	<i>4.</i>	<i>5.</i>
<b>Денна форма навчання</b>				
<b><u>IV</u> триместр</b> <small>номер триместру</small>				
<b>I. О б о в ' я з к о в і</b>				
<i>Види робіт на семінарських (практичних, лабораторних) заняттях</i>				
1.1. Підготовка до семінарських занять.	60	Систематично	Активна робота на семінарських заняттях	40
<i>За виконання модульних (контрольних) завдань</i>				
1.2. Підготовка до виконання модульних контрольних робіт	5	Останнє заняття відповідного модуля	Модульна контрольна робота	10
<i>За виконання завдань самостійного опрацювання та інших завдань</i>				
<b>Разом балів за обов'язкові види СРСР</b>				<b>60</b>
<b>II. В и б і р к о в і</b>				
<i>За виконання творчих завдань для самостійного опрацювання</i>				
2.1. Написання реферату за заданою тематикою	5	Відповідно до розкладу занять	Захист матеріалів під час семінарських занять	5
2.2. Підготовка доповіді на студентську конференцію (форум)	8	Відповідно до плану проведення конференції	Подані матеріали тез доповіді на студентську конференцію	5
<b>Разом балів за вибіркові види СРСР</b>				<b>10</b>
<b>Всього балів за СРС у <u>IV</u> триместрі</b>				<b>70</b>

## Теми рефератів:

1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
2. Основні характеристики ділової комунікації у 21 столітті.
3. Структура ділової комунікації.
4. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації.
5. Культура ділової комунікації.
6. Культура мовлення ділової людини.
7. Вербальна і невербальна інформація в діловій комунікації.
8. Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації.
9. Соціальний статус і ролей розподіл позицій у діловій комунікації.
10. Евристичні методи рішення завдань у діловій комунікації.
11. Структура і функції конфліктів у діловій комунікації.
12. Типологія конфліктів.
13. Стили поведінки в конфліктних ситуаціях.
14. Стратегія і тактика конфліктів.
15. Урахування індивідуальних особливостей особи в діловій комунікації.
16. Основні стилі ділової комунікації.
17. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
18. Психологічний клімат трудового колективу: його формування і вплив на ділові відносини.
19. Етика ділової комунікації.
20. Професійна комунікація і її складові.
21. Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
22. Бар'єри в комунікації і їх подолання.
23. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
24. Просторова і психологічна дистанція між партнерами, необхідність організації простору в діловій комунікації.
25. Підготовка і проведення ділової бесіди.



26. Інтернет як інструмент ділової комунікації.
27. Ділова нарада: підготовка і проведення.
28. Підготовка і проведення ділових переговорів.
29. Документаційне забезпечення ділової комунікації.
30. Імідж ділової людини.
31. Результативність ділових комунікацій.
32. Міжособові комунікації в діловій сфері.
33. Процес комунікацій і ефективність управління.
34. Принципи кодексу ділової комунікації.
35. Цінності і символи в діловій комунікації.
36. Ділові комунікації сучасного підприємства: наука або мистецтво?
37. Ділова комунікація в професійній діяльності.
38. Усна ділова комунікація. Жанри усного ділового спілкування і принципи розгортання.
39. Мистецтво письмової ділової комунікації
40. Промислове шпигунство як незаконний збір комерційної інформації.
41. Базова техніка ділової комунікації. Ведення переговорів.
42. Стереотипи і бар'єри ділового спілкування.
43. Інформаційна і психологічна структура ділової комунікації.
44. Смыслові і психологічні бар'єри комунікації.
45. Жанри ділової комунікації в міжкультурній сфері.
46. Особові ресурси і бар'єри при виступі перед аудиторією.
47. Соціокультурні домінанти комунікації.
48. Інтернет як етап розвитку маркетингових комунікацій.
49. Аналіз і вдосконалення системи комунікації в організації
50. Змінні комунікаційного процесу.
51. Зовнішні комунікації організації.
52. Маніпулятивні технології в системі масових комунікацій.
53. Подолання міжкультурних проблем як обов'язкова складова комунікації міжнародних компаній.

54. Документування трудових правовідносин.
55. Проблема захисту комерційної таємниці в умовах інформаційного суспільства.
56. Ділова комунікація в умовах глобалізації.
57. Релігійні відмінності і ціннісні універсалії в діловій комунікації.
58. Особливості ділової комунікації в транснаціональних компаніях.
59. Внутрішньофірмова комп'ютерна мережа (Intranet): цілі, структура, функції.
60. Комунікативність як фаховоутворююча компетентність сучасного менеджера.
61. Створення бази для співпраці через переговори.
62. Статус пасивного спостерігача в переговорах.

## **6. Питання для самоконтролю**

1. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
2. Ділова комунікація: сутність і зміст.
3. Цілі і функції комунікації в організації.
4. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
5. Діалог і дискусія як на й більш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
6. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
7. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.
8. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
9. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
10. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
11. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання
12. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії
13. Міфи ділової комунікації
14. Зміст і причини бар'єрів ділової комунікації в організації
15. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри
16. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.
17. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.
18. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.
19. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
20. Завдання комунікативного менеджменту.

21. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
22. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту
23. Критерії вибору правильних комунікативних систем
24. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
25. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі
26. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
27. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії. Комунікативний аудит.
28. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту
29. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту
30. Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).
31. Технології і інструменти комунікативного менеджменту
32. Нове інтерактивне середовище. Нове поняття аудиторії.
33. Стільниковий і супутниковий зв'язок в забезпеченні ділової комунікації.
34. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
35. Електронні комунікації.
36. Аудіоконференція.
37. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.
38. Телеконференція і її основні типи (аудіо-, відео- і комп'ютерний).

## **7. Підсумковий контроль**

Підсумковий контроль з дисципліни «Основи ділових комунікацій» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді іспиту в 4 триместрі, в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу. Форма проведення заліку – усна.

## Перелік питань до заліку:

1. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
2. Ділова комунікація: сутність і зміст.
3. Цілі і функції комунікації в організації.
4. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
5. Діалог і дискусія як на й більш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
6. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
7. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.
8. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
9. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
10. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
11. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання
12. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії
13. Міфи ділової комунікації
14. Зміст і причини бар'єрів ділової комунікації в організації
15. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри
16. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.
17. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.
18. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.
19. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
20. Завдання комунікативного менеджменту.

21. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
22. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту
23. Критерії вибору правильних комунікативних систем
24. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
25. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі
26. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
27. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії. Комунікативний аудит.
28. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту
29. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту
30. Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).
31. Технології і інструменти комунікативного менеджменту
32. Нове інтерактивне середовище. Нове поняття аудиторії.
33. Стільниковий і супутниковий зв'язок в забезпеченні ділової комунікації.
34. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
35. Електронні комунікації.
36. Аудіоконференція.
37. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.
38. Телеконференція і її основні типи (аудіо-, відео- і комп'ютерний).

## 8. Система оцінювання роботи студентів з дисципліни

Об'єктом оцінювання навчальних досягнень студентів є знання, уміння та навички, досвід творчої діяльності, емоційно-ціннісного ставлення до навколишньої дійсності.

Поточний контроль знань студентів протягом одного триместру включає оцінку за роботу на семінарських заняттях та самостійну роботу.

### Критерії поточної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
4	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
3	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
2	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом.

	Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

**Модульний контроль** знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або комп'ютерного тестування.

Критерії поточної модульної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
9-10	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самотійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
7-8	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та



	аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
5-6	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
3-4	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

**Підсумковий модульний контроль** знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	
82-89	<b>B</b>	добре	

74-81	<b>C</b>		зараховано
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 9. Список рекомендованої літератури

### Картка інформаційного забезпечення дисципліни

№ п/п	Бібліографічний опис джерела	Місце знаходження (основні бібліотеки міста та ін.)			
		ЧДУ ім.П.Могили	Обласна наукова бібліотека ім.О.Гмирьова	Міська центральна бібліотека ім. М.Кропивницького	Інтернет, внутрішня мережа (адреса)
<b>1. Основні джерела</b>					
1.	Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”. – Запоріжжя : ЗНУ, 2010.	+	+		+
2.	Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.		+	+	
3.	Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : [навчальний посібник] / Палеха Ю.І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.		+		
4.	Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації / Ботвина Н.В. – К. : Артєк, 2012. – 208 с.		+	+	
<b>2. Додаткові джерела</b>					
1.	Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної		+		+

	менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини. – Вип. 23 – Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. – С. 115–118.				
2.	Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Бацевич Ф.С. – К. : Видавничий центр «Академія», 2014. – 344 с.		+		+

## 10. Словник дисципліни.

Авторитарний (директивний, вольовий) стиль керівництва	Торитарный стиль управления	Authoritative style of management
Авторитет	Авторитет	Authority
Адаптація	Адаптация	Adaptation
Адміністративна етика	Административная этика	Administrative ethics
Актуалізатор	Актуализатор	Actualization
Актуалізація	Актуализация	Actualization
Банкет	Банкет	Banquet
Бізнес	Бизнес	Business
Бізнесмен	Бизнесмен	Businessman
Вербальна комунікація	Вербальная коммуникация	Verbal communication
Взаєморозуміння	Взаимопонимание	Mutual understanding
Група	Группа	Group
Груповий конфлікт	Групповой конфликт	Group conflict
Демократичний стиль керівництва	Демократический стиль руководства	Democratic style of management
Ділова бесіда (розмова)	Деловая беседа (разговор)	Business conversation (talk)
Ділове спілкування	Деловое общение	Business communication
Діловий етикет	Деловой этикет	Business etiquette
Діловий лист	Деловое письмо	Business letter
Діловий прийом	Деловой прием	Business official reception

Діловий протокол	Деловой протокол	Business minutes
Діловодство	Делопроизводство	Clerical work; office work
Динаміка конфлікту	Динамика конфликта	Dynamics of the conflict
Довіра	Доверие	Trust
Егоїзм	Эгоизм	Selfishness
Економічна етика	Экономическая этика	Economical ethics
Емпатія	Эмпатия	Empation
Етика	Этика	Ethics
Етика бізнесу	Этика бизнеса	Business ethics
Заохочення	Поощрение	Incentive
Ідентифікація	Идентификация	Identification
Імідж	Имидж	Image
Інцидент	Инцидент	Incident
Керівник	Руководитель	Leader; manager; chief
Колектив	Коллектив	Staff
Комунікабельність	Коммуникабельность	Sociability
Конфлікт	Конфликт	Conflict
Лідер	Лидер	Leader
Маніпулятор	Манипулятор	Manipulator
Міміка	Мимика	Expression
Моральна культура	Нравственная культура	Moral culture
Морально-психологічний клімат	Морально- психологический климат	Moral and psychological climate
Наполегливість	Настойчивость	Persistence
Наслідування	Наследование	Imitation

Невербальна комунікація	Невербальные коммуникации	Nonverbal communication
Організаторські здібності	Организаторские способности	Management abilities
Особистість	Личность	Personality
Переговори	Переговоры	Negotiation
Переконання	Убеждения	Persuasion
Прийоми	Приемы	Receptions
Протокол	Протокол	Protocol
Професійна етика	Профессиональная этика	Professional ethics
Публічний виступ	Публичное выступление	Public speech
Соціально-психологічний клімат	Социально-психологический климат	Social and psychological climate
Спілкування	Общение	Communication
Стиль управління (керівництва)	Стиль управления	Style of management
Стратегія спілкування	Стратегия общения	Communication strategy
Тактика спілкування	Тактика общения	Communication tactics
Упевненість	Уверенность	Confidence
Управління	Управление	Management
Характер	Характер	Character
Цінності	Ценности	Values