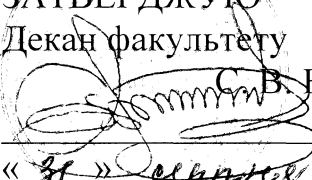
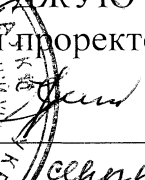



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Декан факультету

 С.В. Банах
 « 31 » серпня 2018 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Перший проректор

 М. І. Шинкарик

 « 31 » серпня 2018 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «**Ділові комунікації в управлінні**»
 ступінь вищої освіти – магістр
 галузь знань – 02 Культура і мистецтво
 спеціальність – 028 Менеджмент соціокультурної діяльності

Кафедра документознавства, інформаційної діяльності та українознавства

| Форма навчання | Курс | Семестр | Лекції (год.) | Практ. (семін.) (год.) | ІРС | Тренінг | Самост. робота студ. (год.) | Разом | Іспит (сем.) |
|----------------|------|---------|---------------|------------------------|-----|---------|-----------------------------|-------|--------------|
| Денна | I | 2 | 30 | 15 | 5 | 4 | 96 | 150 | 2 |
| Заочна | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Тернопіль – ТНЕУ
 2018

**СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Ділові комунікації в управлінні»**

1. Опис дисципліни «Ділові комунікації в управлінні»

| Дисципліна «Ділові комунікації в управлінні» | Галузь знань, спеціальність, СВО | Характеристика навчальної дисципліни |
|--|--|--|
| Кількість кредитів – 5 | галузь знань 02 Культура і мистецтво | Статус дисципліни вибіркова Мова навчання українська |
| Кількість залікових модулів – 4 | спеціальність 028 Менеджмент соціокультурної діяльності | Рік підготовки: <i>Денна – 1</i> <i>Заочна - -</i> Семестр: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна — -</i> |
| Кількість змістових модулів – 2 | ступінь вищої освіти магістр | Лекції: <i>Денна – 30</i> <i>Заочна – -</i> Практичні заняття: <i>Денна – 15</i> <i>Заочна — -</i> |
| Загальна кількість годин – 150 | | Самостійна робота: <i>Денна – 100 (у тому числі 4 год. – тренінг)</i> <i>Заочна – -</i> Індивідуальна робота : <i>Денна – 5</i> <i>Заочна – -</i> |
| Тижневих годин – 10, з них аудиторних – 3 | | Вид підсумкового контролю – екзамен |

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

«Ділові комунікації в управлінні»

Процес модернізації української вищої школи зумовлений входженням держави у загальноєвропейський освітній простір, інтеграцією вітчизняної системи освіти у світовий ринок освітніх послуг, необхідністю забезпечення відповідності освітньої діяльності вишів вимогам міжнародних стандартів і сучасним запитам професійних спільнот. У діловій сфері комунікація відіграє надзвичайно важливу роль, адже практично все, що відбувається у бізнес-середовищі, вимагає ефективного обміну інформацією.

Головною умовою ефективності ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає за правильної організації та створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. З огляду на сказане у вищій школі вивчення курсу «Ділові комунікації в управлінні» майбутніми фахівцями необхідне й зумовлене сучасними потребами суспільства.

Предметом дисципліни є екстралінгвальні та лінгвальні особливості комунікаційних процесів ділової сфери.

Значення курсу. Ця навчальна дисципліна покликана підготувати знавців організаційної культури, які розуміють успішну комунікацію як запоруку успіху й платформу для реалізації продуктивних ділових взаємин. Вивчення курсу сприятиме особистісному зростанню студентів, підвищенню їх фахової та мовленнєвої культури. Значна увага у вивченні курсу приділяється практичному, прикладному складнику. Це забезпечується практичними заняттями, діловими іграми, тестуванням, проведенням дискусій – обговорень різноманітних ділових ситуацій, розв'язанням аналітичних задач, підготовкою і захистом проектів, що репрезентують власні моделі чи концепції вирішення складних проблем ділових комунікацій.

Теоретичний матеріал курсу поділено на два змістові модулі, які складаються з конкретних тем.

Міжпредметні зв'язки. Курс «Ділові комунікації в управлінні» має органічні зв'язки з іншими навчальними дисциплінами гуманітарного циклу «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Основи академічної доброчесності», «Соціологія», «Психологія», «Психологія менеджменту», «Основи бізнесу», «Організаційна поведінка», «Управління персоналом організації», «Конфліктологія», «Етика ділового спілкування», «Теорія організацій», «Інноваційний менеджмент», «Управлінський консалтинг», «Документознавство» та ін.

Багатоплановість і складність проблем цього курсу зумовлює звернення до різних джерел інформації. Окремі питання цієї дисципліни знаходять своє віддзеркалення в навчальних посібниках, монографіях, укладених фахівцями різних галузей знань: лінгвістики, психології, соціології, етики, історії, документознавства, логіки, а також інших суміжних дисциплін.

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою дисципліни «Ділові комунікації в управлінні» є набуття студентами знань з питань комунікації та різних форм ділової комунікації, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення перемовин, безпосереднього та опосередкованого службового спілкування для досягнення позитивного результату та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій, їх моделювання в умовах інформаційного суспільства та віртуалізації життя.

2.2. Завдання вивчення дисципліни «Ділові комунікації в управлінні»

- сформувати у студентів систематизоване уявлення про ділові комунікації як засіб співробітництва, взаємодії, забезпечення досягнення цілей працівників, цілей організації і суспільства;
- сформувати відповідне розуміння значущості культури ділової комунікації у встановленні та розвитку конструктивних ділових зв'язків і партнерства між суб'єктами ділових відносин;
- сформувати теоретико-методологічну базу для подальшого опанування соціально-комунікаційних і професійних дисциплін, які вивчатимуть студенти;
- сприяти формуванню лідерських і комунікативних та морально-етичних якостей, прагнення до співтворчості та співпраці, засвоєнню правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному товаристві.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування яких забезпечує вивчення дисципліни «Ділові комунікації в управлінні»

Розвиток знання і розуміння сучасних соціокультурних процесів

Уміння визначати напрями досліджень, соціокультурних практик, які будуть сприяти отриманню знань та проведенню дискусій та формуванню сприятливого соціокультурного середовища

Вирішення сучасних соціокультурних проблем та надання науково обґрунтованих висновків

Здатність використовувати на практиці навички та вміння в організації науково-дослідних, науково-виробничих робіт і творчих проєктів, в управлінні науковим і творчим колективом

Вміння швидко адаптуватися до специфічних умов і напрямів професійної діяльності з використанням системи документально-інформаційних комунікацій, здатність до активної соціальної мобільності

Розроблення, апробація і впровадження в соціально-культурну діяльність інноваційних, художньо-творчих, рекреативних, інформаційних технологій і проєктів, а також проєктів зі збереження національної (релігійної) ідентичності

Здатність розробляти системи інноваційного маркетингу соціокультурних продуктів та послуг (просування проєктів, програм, акцій, виставок тощо)

Здатність працювати в команді. Навички міжособистісної взаємодії, здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети

2.4. Передумови для вивчення дисципліни

Для засвоєння змісту дисципліни «Ділові комунікації в управлінні» необхідними є знання, здобуті на заняттях з української мови (за професійним спрямуванням), управлінського документознавства, лінгвістичних основ документознавства, етики ділового спілкування, теорії комунікації, соціальних комунікацій тощо.

2.5. Результати навчання

1. Застосувати знання та практичні навички з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін в соціокультурній сфері за екстремальних умов.

2. Вміти збирати та інтегрувати докази власної дослідницької позиції і результатів соціокультурних практик, презентувати і відстоювати власну думку щодо проведеного дослідження.

3. Застосовувати отримані дослідницькі результати при виконанні завдань та обов'язків професійного характеру, демонструючи обізнаність у сучасних світових соціокультурних практиках.

4. Демонструвати здатність до прийняття самостійних рішень та несення за них персональної відповідальності.

5. Уміти застосовувати теоретичні досягнення наук соціокомунікаційного циклу для інтерпретації інформаційних явищ і процесів та формування світоглядної позиції.

6. Використовувати різноманітні комунікативні технології для організації ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

Дисципліна «Ділові комунікації в управлінні» передбачає:

1. Вивчення теоретичних основ ділової комунікації, засвоєння поняттєво-термінологічного апарату дисципліни, знання загальних закономірностей комунікативних процесів і законів спілкування.
2. Формування навичок міжособистісної взаємодії.
3. Використання різноманітних комунікативних технологій для ефективного спілкування на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.
4. Моделювання комунікативної поведінки відповідно до ситуацій, обрання та застосування різних комунікативних стратегій для досягнення позитивного результату.
5. Формування самостійного ефективного комунікативного стилю, здатності та навичок продуктивної ділової взаємодії.
6. Виявлення навичок міжособистісної взаємодії, здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети, а також навичок використання інформаційних і комунікативних технологій у діловому спілкуванні.
7. Здатність застосовувати основні інструменти ділової комунікації, використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету.
8. Володіння вербальними і невербальними засобами комунікації, уміння контролювати емоції у процесі ділової комунікації.

9. Набуття знань технологій менеджменту та маркетингу у певній сфері.
10. Здатність вступати в контакт, об'єктивно сприймати співрозмовника, прогнозувати результат комунікації, створювати доброзичливу атмосферу під час бізнес-комунікацій.
11. Здатність ведення продуктивної ділової комунікації: перемовин, ділової бесіди, телефонної розмови, співбесіди, дискусії, диспуту, публічного виступу, презентації, ділового листування, інших видів письмової та електронної комунікації.
12. Здатність вирішення конфліктів у діловій комунікації, додання комунікативних бар'єрів.
13. Засвоєння основних принципів здійснення маніпулятивного впливу та формування навичок його нейтралізації.

3. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ «Ділові комунікації в управлінні»

Змістовий модуль 1

КЛЮЧОВІ ПАРАДИГМИ СУЧАСНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Тема 1. СПІЛКУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНИЙ ФЕНОМЕН. СПЕЦИФІКА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1. Особливості сприйняття інформації.
2. Спілкування як механізм взаємодії між людьми. Спілкування та комунікація. Підходи до розуміння сутності комунікації (Дж. Пітерс, А. Урсул, К. Черрі, Т. Гобан-Клас, Ч. Кулі, М. Каган, Т. Шибутані та ін.).
3. Функції спілкування.
4. Типологія спілкування.
5. Основні закони спілкування.
6. Тенденції розвитку сучасного спілкування.
7. Особливості міжособистісного спілкування.
8. Ділове спілкування та його специфіка.
9. Етикет ділової комунікації.

Тема 2. ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1. Поняття вербальних засобів комунікації.
2. Мовний вияв ділового спілкування.
3. Специфіка усного та писемного мовлення, її вияв у діловому спілкуванні.
4. Місце офіційно-ділового стилю серед інших функціональних стилів сучасної української мови.
5. Лексичні, морфологічні та синтаксичні особливості ділової мови.

Тема 3. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

1. Поняття «невербальні засоби спілкування».
2. Особливості невербальної мови.
3. Види невербальних засобів спілкування.
 - 3.1. Тактильний контакт.
 - 3.2. Жести і пози. Маніпуляції з предметами під час спілкування.
 - 3.3. Міміка та візуальний контакт.
 - 3.4. Гучність, тембр, тональність мовлення, їх значення у діловій комунікації.
 - 3.5. Відстань спілкування. Розташування учасників спілкування під час переговорів.
4. Національна специфіка невербальних засобів спілкування, її врахування під час ділової комунікації.
5. Роль невербальних засобів у ситуаціях ділового спілкування.
6. Невербальні та вербальні прояви неправдоговоріння.
7. Читання як навичка невербальної комунікації. Правило «7 секунд» Дж. Мітчелла.

Тема 4. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Інтроверсія / екстраверсія. Типи темпераменту. Індивідуальні особливості співрозмовника, їх урахування під час ділового спілкування.
2. Трансакційний аналіз Е. Берна, його використання під час ділової інтеракції.
3. Гендерні аспекти ділової комунікації. Правила успішного спілкування з жінками та чоловіками.
4. Секрети успішного спілкування з дітьми, підлітками та молоддю.
5. Особливості спілкування з людьми середнього та старшого віку.
6. Значення і вияв статусу комунікантів у діловому спілкуванні.
7. Явище огруплення мислення. Специфіка групового вирішення питань.
8. Види комунікацій в організаціях.

Змістовий модуль 2 ВИДИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАНІПУЛЯЦІЇ ТА КОНФЛІКТИ В УПРАВЛІННІ

Тема 5. ПИСЕМНА ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ

1. Особливості ділової писемної комунікації. KISS-принцип.
1. Специфіка документної інформації. Документ як основний жанр офіційно-ділового стилю.
2. Заява, автобіографія як зразки ділової писемної комунікації.
3. Резюме. Види резюме. Правила написання резюме. Типові помилки складання резюме.
4. Візитка. Правила оформлення та вручення візитних карток.
5. Мотиваційний лист: призначення, правила написання.
6. Рекомендаційний лист: призначення, правила написання та використання.
7. Поняття ділового листа та його особливості. Правила складання листів та їх основні реквізити.
8. Специфіка електронних надсилань (телефакс, е-пошта). Ділове спілкування через Інтернет.
9. Використання Інтернету з рекламною метою. Мистецтво створення та інформаційного наповнення Інтернет-сайтів.
10. Поняття прес-релізу. Правила його складання й оприлюднення.

Тема 6. УСНА ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ

1. Особливості ділового стилю спілкування.
2. Принциповість і толерантність у діловому спілкуванні.
3. Техніки боротьби та співробітництва.
4. Ділова бесіда як різновид ділової комунікації, її основні етапи та особливості.
5. Специфіка ділової бесіди з потенційним роботодавцем. Найпідступніші запитання роботодавця. Стратегія поведінки на співбесіді з питань працевлаштування.
6. Стратегія позитивного самопозиціонування. Створення іміджу успішної ділової людини. Зовнішній імідж. Поведінковий імідж. Комунікативний імідж.

7. Особливості процесу перемовин: підготовка, порядок проведення, техніка.
8. Стратегії та стилі ведення перемовин. Гарвардський проект проведення перемовин. Уміння торгуватись і маневрувати. Прийняття рішень й уміння вийти з контакту.
9. Ділова бесіда по телефону.
10. Етика ділового спілкування по мобільному телефону.

Тема 7. КУЛЬТУРА ПУБЛІЧНОЇ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ

1. Публічний виступ. Види публічного виступу.
2. Основні етапи підготовки до виступу.
3. Способи активізації уваги слухачів.
4. Техніка виголошення промови та її основні етапи.
5. Наочність як засіб ілюстрації та доказовості. Мистецтво створення та демонстрування презентацій.
6. Види і способи аргументації під час публічного виступу.
7. Специфіка публічного виступу перед різними типами аудиторії.
8. Мистецтво проведення дискусій.
9. Секрети успішного публічного виступу.

Тема 8. МАНІПУЛЯЦІЇ ТА КОНФЛІКТИ В ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ

1. Поняття маніпуляції та мовленнєвого впливу. Види маніпуляції.
2. Принципи маніпуляції за Р. Чалдіні. Шляхи нейтралізації маніпулятивного впливу.
3. Маніпулятивні прийоми в діловій комунікації. Захист і контрманіпуляція.
4. Основи нейролінгвістичного програмування. Психологічне підлаштування до партнера, прийоми впливу на нього («якір», «перехід», «ефект Пігмаліона», «метод Сократа» та ін.). Рефреймінг.
5. Труднощі та бар'єри в ділових комунікаціях, способи їх подолання.
6. Комунікативні невдачі: причини та шляхи попередження.
7. Конструктивні та деструктивні стратегії і тактики ділового спілкування.
8. Фрази-конфліктогени та фрази-гармонізатори спілкування. Звертання із конфліктогенним потенціалом.
9. Суть і види конфліктів. Ознаки та характеристики конфліктних ситуацій.
10. Специфіка конфліктної взаємодії ділових партнерів.
11. Негативні наслідки конфліктів і методи зняття напруги.
12. Шляхи гармонізації ділового спілкування.

4. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ ДИСЦИПЛІНИ

«Ділові комунікації в управлінні»

(денна форма навчання)

| Тема | Кількість годин | | | | |
|--|-----------------|----------------|----------------|-------------|------------------------------|
| | Лекції | Практ. заняття | Самост. робота | Інд. робота | Контр. заходи |
| Змістовий модуль 1 КЛЮЧОВІ ПАРАДИГМИ СУЧАСНИХ КОМУНІКАЦІЙ | | | | | |
| Тема 1. Спілкування як соціальний феномен. Специфіка ділової комунікації | 4 | 2 | 10 | 1 | |
| Тема 2. Вербальні засоби ділової комунікації | 4 | 1 | 12 | 1 | |
| Тема 3. Невербальні засоби комунікації | 2 | 1 | 12 | - | |
| Тема 4. Психологічні основи ділового спілкування | 4 | 2 | 10 | 1 | Модульна контрольна робота |
| Всього: | 14 | 6 | 44 | 3 | |
| Змістовий модуль 2 ВИДИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАНІПУЛЯЦІЇ ТА КОНФЛІКТИ В УПРАВЛІННІ | | | | | |
| Тема 5. Писемна ділова комунікація | 4 | 2 | 14 | 1 | |
| Тема 6. Усна ділова комунікація | 4 | 2 | 14 | 1 | |
| Тема 7. Культура публічної ділової комунікації | 4 | 2 | 12 | - | |
| Тема 8. Маніпуляції та конфлікти в діловій комунікації | 4 | 3 | 12 | - | Ректорська контрольна робота |
| Всього: | 16 | 9 | 52 | 2 | |
| Загалом: | 30 | 15 | 96 | 5 | |
| Підсумковий контроль | Іспит | | | | |

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття № 1

Тема: СПЕЦИФІКА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ (2 год.)

Питання для обговорення

1. Особливості сприйняття інформації.
2. Спілкування як механізм взаємодії між людьми. Спілкування та комунікація. Підходи до розуміння сутності комунікації (Дж. Пітерс, А. Урсул, К. Черрі, Т. Гобан-Клас, Ч. Кулі, М. Каган, Т. Шибутані та ін.).
3. Функції спілкування.
4. Типологія спілкування.
5. Основні закони спілкування.
6. Тенденції розвитку сучасного спілкування.
7. Особливості міжособистісного спілкування.
8. Ділове спілкування та його специфіка.
9. Етикет ділової комунікації.

Практичне заняття № 2

Тема: ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ (2 год.)

Питання для обговорення

1. Поняття вербальних засобів комунікації.
2. Мовний вияв ділового спілкування.
3. Специфіка усного та писемного мовлення, її вияв у діловому спілкуванні.
4. Місце офіційно-ділового стилю серед інших функціональних стилів сучасної української мови.
5. Лексичні, морфологічні та синтаксичні особливості ділової мови.
6. Поняття «невербальні засоби спілкування».
7. Особливості невербальної мови.
8. Види невербальних засобів спілкування
 - 8.1. Тактильний контакт.
 - 8.2. Жести і пози. Маніпуляції з предметами під час спілкування.
 - 8.3. Міміка та візуальний контакт.
 - 8.4. Гучність, тембр, тональність мовлення, їх значення у діловій комунікації.
 - 8.5. Відстань спілкування. Розташування учасників спілкування під час переговорів.
9. Національна специфіка невербальних засобів спілкування, її врахування під час ділової комунікації.
10. Роль невербальних засобів у ситуаціях ділового спілкування.
11. Невербальні та вербальні прояви неправдоговоріння.

Практичне заняття № 3

Тема: ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ (2 год.)

Питання для обговорення

1. Інтроверсія / екстраверсія. Типи темпераменту. Індивідуальні особливості співрозмовника, їх врахування під час ділового спілкування.

2. Трансакційний аналіз Е. Берна, його використання під час ділової інтеракції.
3. Гендерні аспекти ділової комунікації. Правила успішного спілкування з жінками та чоловіками.
4. Секрети успішного спілкування з дітьми, підлітками та молоддю.
5. Особливості спілкування з людьми середнього та старшого віку.
6. Значення і вияв статусу комунікантів у діловому спілкуванні.
7. Явище огрупування мислення. Специфіка групового вирішення питань.
8. Види комунікацій в організаціях.

Практичне заняття № 4

Тема: ПИСЕМНА ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ (2 год.)

Питання для обговорення

1. Особливості ділової писемної комунікації.
2. Специфіка документної інформації. Документ як основний жанр офіційно-ділового стилю.
3. Заява, автобіографія як зразки ділової писемної комунікації.
4. Резюме. Види резюме. Правила написання резюме. Типові помилки складання резюме.
5. Візитка. Правила оформлення та вручення візитних карток.
6. Мотиваційний лист: призначення, правила написання.
7. Рекомендаційний лист: призначення, правила написання та використання.
8. Поняття ділового листа та його особливості. Правила складання листів та їх основні реквізити.
9. Специфіка електронних надсилань (телефакс, е-пошта). Ділове спілкування через Інтернет.
10. Використання Інтернету з рекламною метою. Мистецтво створення та інформаційного наповнення Інтернет-сайтів.
11. Поняття прес-релізу. Правила його складання й оприлюднення.

Практичне заняття № 5

Тема: УСНА ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ (2 год.)

Питання для обговорення

1. Особливості ділового стилю спілкування.
2. Принциповість і толерантність у діловому спілкуванні.
3. Техніки боротьби та співробітництва.
4. Ділова бесіда як різновид ділової комунікації, її основні етапи та особливості.
5. Специфіка ділової бесіди з потенційним роботодавцем. Найпідступніші запитання роботодавця. Стратегія поведінки на співбесіді з питань працевлаштування.
6. Стратегія позитивного самопозиціонування. Створення іміджу успішної ділової людини. Зовнішній імідж. Поведінковий імідж. Комунікативний імідж.
7. Особливості процесу перемовин: підготовка, порядок проведення, техніка.

8. Стратегії та стилі ведення перемовин. Гарвардський проект проведення перемовин. Уміння торгуватись і маневрувати. Прийняття рішень й уміння вийти з контакту.
9. Ділова бесіда по телефону.
10. Етика ділового спілкування по мобільному телефону.

Практичне заняття № 6

Тема: КУЛЬТУРА ПУБЛІЧНОЇ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ (2 год.)

Питання для обговорення

1. Публічний виступ. Види публічного виступу.
2. Основні етапи підготовки до виступу.
3. Способи активізації уваги слухачів.
4. Техніка виголошення промови та її основні етапи.
5. Наочність як засіб ілюстрації та доказовості. Мистецтво створення та демонстрування презентацій.
6. Види і способи аргументації під час публічного виступу.
7. Специфіка публічного виступу перед різними типами аудиторії.
8. Мистецтво проведення дискусій.
9. Секрети успішного публічного виступу.

Практичне заняття № 7-8

Тема: МАНІПУЛЯЦІЇ ТА КОНФЛІКТИ В ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ (3 год.)

Питання для обговорення

1. Поняття маніпуляції та мовленнєвого впливу. Види маніпуляції.
2. Принципи маніпуляції за Р. Чалдіні. Шляхи нейтралізації маніпулятивного впливу.
3. Маніпулятивні прийоми в діловій комунікації. Захист і контрманіпуляція.
4. Основи нейролінгвістичного програмування. Психологічне підлаштування до партнера, прийоми впливу на нього («якір», «перехід», «ефект Пігмаліона», «метод Сократа» та ін.). Рефреймінг.
5. Труднощі та бар'єри в ділових комунікаціях, способи їх подолання.
6. Комунікативні невдачі: причини та шляхи попередження.
7. Конструктивні та деструктивні стратегії і тактики ділового спілкування.
8. Фрази-конфліктогени та фрази-гармонізатори спілкування. Звертання із конфліктогенним потенціалом.
9. Суть і види конфліктів. Ознаки та характеристики конфліктних ситуацій.
10. Специфіка конфліктної взаємодії ділових партнерів.
11. Негативні наслідки конфліктів і методи зняття напруги.
12. Шляхи гармонізації ділового спілкування.

6. КОМПЛЕКСНЕ ПРАКТИЧНЕ ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ – 4 год.

Метою КППЗ є оволодіння навичками самостійного вивчення програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань з навчального курсу, стимулювання творчості студентів, закладання підвалин для їх подальшої науково-дослідної роботи.

Варіанти комплексних підсумкових індивідуальних завдань з навчальної дисципліни «Ділові комунікації в управлінні»

1. Основні характеристики комунікації в ХХІ ст.
2. Порівняльна характеристика ділової комунікації та неформальних видів інтеракції.
3. Основні комунікативні навички ділової людини.
4. Ознаки культурного ділового мовлення.
5. Шляхи оптимізації ділового спілкування.
6. Вербальний і невербальний складники ділової комунікації.
7. Психологічні механізми дії на партнера під час ділової комунікації.
8. Види та перебіг конфліктів у діловій комунікації.
9. Шляхи гармонізації спілкування з людьми різних типів темпераменту.
10. Мовленнєві стратегії і тактики, використовувані в конфліктних ситуаціях.
11. Стилі поведінки ділової людини в конфліктних ситуаціях.
12. Внутрішньоособистісні конфлікти ділової людини: види та шляхи виходу.
13. Урахування індивідуальних особливостей партнера в діловій комунікації.
14. Стилі ділової комунікації та їх вербальні прояви.
15. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
16. Етика ділової розмови по мобільному телефону.
17. Шляхи покращення психологічного клімату трудового колективу.
18. Професійна комунікація та її складові.
19. Комунікативний портрет успішної ділової людини.
20. Комунікаційні бар'єри та шляхи їх подолання.
21. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
22. Значення просторової та психологічної дистанції між комунікативними партнерами.
23. Типові помилки проведення ділових бесід.
24. Інтернет як інструмент ділової комунікації.
25. Типові помилки ведення переговорів.
26. Типові помилки організації та проведення нарад та засідань.
27. Способи позитивного самопозиціонування ділової людини.
28. Формування іміджу ділової людини.
29. Шляхи покращення письмової ділової комунікації.
30. Вияв комунікативного етикету українців у прислів'ях та приказках.
31. Сміслові та психологічні бар'єри комунікації та шляхи їх подолання.
32. Роль Інтернету в розвитку маркетингових комунікацій.
33. Маніпулятивні технології в системі масових комунікацій.
34. Проблема захисту комерційної таємниці в умовах інформаційного суспільства.

35. Ділова комунікація в умовах глобалізації.
36. Прояви релігійних відмінностей і ціннісних універсалій під час ділової комунікації.
37. Особливості ділової комунікації в жіночих колективах.
38. Роль пасивного спостерігача на переговорах.
39. Роль неформальних каналів інформування в діловій комунікації.
40. Особливості жіночої та чоловічої мовленнєвої поведінки.
40. Реалізація маніпулятивного принципу дефіциту в рекламі.
41. Суть та особливості підготовки до співбесіди з потенційним роботодавцем.

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

| № з/п | Тематика | К-сть годин ДФН/ЗФН |
|-------|---|---------------------|
| 1. | Тема 1. Спілкування як соціальний феномен. Специфіка ділової комунікації | 10/- |
| 2. | Тема 2. Вербальні засоби ділової комунікації | 12/- |
| 3. | Тема 3. Невербальні засоби комунікації | 12/- |
| 4. | Тема 4. Психологічні основи ділового спілкування | 10/- |
| 5. | Тема 5. Писемна ділова комунікація | 14/- |
| 6. | Тема 6. Усна ділова комунікація | 14/- |
| 7. | Тема 7. Культура публічної ділової комунікації в управлінні | 12/- |
| 8. | Тема 8. Маніпуляції та конфлікти в діловій комунікації | 12/- |
| | Разом: | 96/- |

Самостійна робота є основним засобом засвоєння студентами навчального матеріалу в позааудиторний час без участі викладача. Обсяг і зміст самостійної роботи визначається робочою програмою та робочим планом у межах установленого обсягу годин із навчальної дисципліни, методичними вказівками викладача.

8. ТРЕНІНГ З ДИСЦИПЛІНИ «Ділові комунікації в управлінні»

Тема: Бізнес-етикет

1. Поняття ділового протоколу й етикету та їх практичне значення.
2. Протокольні питання прийому закордонних гостей.
3. Ділові подарунки і сувеніри, ділові аксесуари.
4. Діловий одяг.
5. Організація і проведення ділових прийомів з «розсадженням» і «без розсадження» гостей.
6. Правила поведінки за столом.
7. Особливості ділової культури країн світу (країна – на вибір студента).

9. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення дисципліни «Ділові комунікації в управлінні» використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести, кейсові завдання;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування й опитування;
- командні проекти;
- аналітичні звіти і реферати;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КППЗ;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- підсумковий екзамен у письмовій формі.

10. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Ділові комунікації в управлінні» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

| Заліковий модуль 1 | Заліковий модуль 2 (ректорська к/р) | Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КППЗ) | Заліковий модуль 4 (письмовий екзамен) | Разом |
|--------------------|-------------------------------------|--|--|--------------|
| 20 % | 20 % | 20 % | 40 % | 100 % |
| ___ тиждень | ___ тиждень | ___ тиждень | | |

Шкала оцінювання

| За шкалою ТНЕУ | За національною шкалою | За шкалою ECTS |
|----------------|------------------------|---|
| 90-100 | відмінно | A (відмінно) |
| 85-89 | добре | B (дуже добре) |
| 75-84 | | C (добре) |
| 65-74 | задовільно | D (задовільно) |
| 60-64 | | E (достатньо) |
| 35-59 | незадовільно | FX (незадовільно з можливістю повторного складання) |
| 1-34 | | F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом) |

11. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

«Ділові комунікації в управлінні»

Наочні матеріали та методичні вказівки

| № з/п | Найменування | Номер теми |
|-------|--|------------|
| 1. | Завдання-кейси з дисципліни «Ділові комунікації» (електронний варіант) | 1-5 |
| 2. | Індивідуальні завдання для студентів (електронний варіант) | 1-8 |
| 3. | Шкіцька І.Ю. Лінгвістичні основи документознавства : навч.-метод. посібник / І. Ю. Шкіцька. – вид. 2-ге, перероб. і доп. – Тернопіль : Воля, 2010. – 267 с. | 2 |
| 4. | Шкіцька І. Українська мова (за професійним спрямуванням) : тести, завдання, відповіді : навч. посібник / Ірина Шкіцька ; Рекомендовано Міністерством освіти і науки України як навчальний посібник (Лист 1/11 – 1959 від 19.05.2003). – Тернопіль : Видавець Стародубець, 2003. – 122 с. | 2 |
| 5. | Гавура О. Ділова українська мова: навч. пос. для студ. / Гавура О., Коноплицька О. – Тернопіль: ТОВ «Новий колір», 2011. – 198 с. – (Серія «Документознавство та інформаційна діяльність») | 1-2 4-5 |
| 6. | Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Шкіцька Ірина Юріївна. – Тернопіль : ТНЕУ, 2017. – 312 с. – Режим доступу: http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/29700 | 1-8 |

12. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Авраменко, О. О. Ділове спілкування: навчальний посібник [Текст] / Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я; за наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ: «Лілея-НВ», 2015. – 160 с.
2. Беркли-Ален, М. Забытое искусство слушать [Текст]/ М. Беркли-Ален. — СПб., 2009. — 256 с.
3. Бралатан В.П. Професійна етика: навч. посіб. [Текст] / В. П. Бралатан, Л. В. Гуцаленко, Н. Г. Здирко. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 252 с.
4. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации : учебное пособие [Текст] / Д. П. Гавра. – СПб. : Питер, 2011. – 288 с.
5. Гавура, О. Ділова українська мова: навч. пос. для студ. [Текст] / Гавура О., Коноплицька О. – Тернопіль: ТОВ «Новий колір», 2011. – 198 с. – (Серія «Документознавство та інформаційна діяльність»).
6. Гребінь, Н. В. Зміст маніпуляції як різновиду прихованого психологічного впливу [Текст] / Н. В. Гребінь // Проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. – 2013. – Вип. 21. – С. 80 – 93.

7. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров [Текст]. — М.: Юрайт, 2015. — 527 с.
8. Діденко, А. Н. Сучасне діловодство: посібник [Текст] / А. Н. Діденко. — 6-те вид., переробл. і доповн. — К.: Либідь, 2010. — 480 с
9. Ділові комунікації: [електронний ресурс]. — Режим доступу: https://stud.com.ua/64126/menedzhment/dilovi_komunikatsiyi
11. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М.: Изд-во Юрайт, 2016. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — Режим доступу: URL: <https://biblio-online.ru/bcode/390819> (дата обращения: 26.09.2019).
10. Дзялошинский, І. М. Комунікативний вплив: культурні та етичні аспекти [Текст] / І. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун // Проблеми теорії і практики управління. — 2012. — № 7-8. — С. 95-101.
11. Дзялошинский, І. М. Ресурси впливу: інформаційна агресія в бізнес-комунікаціях [Текст] / І. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун // Проблеми теорії і практики управління. — 2012. — № 10-11. — С. 113-118.
12. Егоршин, А. П. Деловые коммуникации: учебник [Текст] / А. П. Егоршин. — М.: НИМБ, 2015. — 320 с.
13. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник [Текст] / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — М.: Юрайт, 2014. — 384 с.
14. Залюбівська О. Б. Практикум з риторики. Методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни «Основи риторики» [Текст] / О. Б. Залюбівська. — Вінниця : ВНТУ, 2007. — 74 с.
15. Зарецкая, Е. Н. Риторика : Теория и практика речевой коммуникации [Текст] / Е. Н. Зарецкая. — 4-е изд. — М. : Дело, 2002. — 480 с.
16. Зубков, М. Г. Сучасне ділове мовлення [Текст] / М. Г. Зубков — Харків: Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2008. — 448 с.
17. Зусін, В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник [Текст]: 2-ге вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін — К. : Центр навч. літератури, 2005. — 224 с.
18. Казакова, О.А. Деловая коммуникация : учеб. пособ. [Текст] / О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова. — Томск : Изд-во Томского политехнического университета, 2013. — 132 с.
19. Кайдалова, Л. Г. Психологія спілкування : навч. посіб. [Текст] / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка. — Х. : НФАУ, 2011. — 132 с.
20. Калашник, Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник [Текст] / Г. М. Калашник — К. : Знання, 2007. — 143 с.
21. Карнеги, Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей; Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично; Как перестать беспокоиться и начать жить [Текст] / Д. Карнеги ; пер. с англ. З. П. Вольская, Ю. В. Семенов. — Донецк : Сталкер, 2003. — 560 с.
22. Коваль, А. П. Культура ділового мовлення [Текст]. — К. : Вища школа, 1997. — 296 с.

23. Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации : учебное пособие [Текст] / Е. А. Кожемякин. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 189 с.
24. Коноваленко, М. Ю. Методы диагностики обмана в деловом общении [Текст] / М. Ю. Коноваленко. — М.: РДТЕУ, 2010. — 209 с.
25. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] / М. Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. — М.: Юрайт, 2013. — 480 с.
20. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации [Текст] / Е. И. Кривоко́ра. — М.: ИНФРА-М, 2010. — 192 с.
26. Кручек, В. А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування : навч. посіб. [Текст] / В.А. Кручек. – К. : ДАКККіМ, 2010. – 273 с.
27. Куницына, В. Н. Межличностное общение [Текст] / Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. — СПб. : Питер, 2001. — 544 с.
28. Лінгвістичні основи документознавства [Електронний ресурс] : курс лекцій. - Тернопіль : ТНЕУ, 2012. - 159 с. – Режим доступу: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/8569>
29. Манакін, В. М. Мова і міжкультурна комунікація: навч. посіб. [Текст] / В. М. Манакін. – К.: ВЦ "Академія", 2012. – 288 с.
30. Мацько, Л. І. Риторика : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. [Текст] / Л. І. Мацько, О. М. Мацько. – К. : Вища школа, 2003. – 311 с.
31. Мирошниченко, А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения [Текст] / Андрей Мирошниченко. — М.: Книжный мир, 2008. — 384 с.
32. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник [Текст] / О.В. Папкова. – М. : Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.
33. Пелепейченко, Л. М. Основи теорії мовної комунікації: навчальний посібник [Текст]. – Х. : Акад. ВВ МВС України, 2007. – 130 с.
34. Пиз, А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам [Текст] / Аллан Пиз ; пер. с англ. – М : ЭКСМО, 2009. – 448 с.
35. Плотницька, І. М. Ділова українська мова у сфері державного управління : навч. посіб. [Текст]. / – К. : Вид-во УАДУ, 2000. – 286 с.
36. Потелло, Н. Я., Скиртач Г. Є. Українське ділове мовлення і спілкування : навч. посіб. [Текст] / Потелло Н. Я., Скиртач Г. Є. – К. : МАУП, 2003. – 440 с.
37. Стернин, И. А. Основы речевого воздействия : учебное издание [Текст]. – Воронеж : «Истоки», 2012. — 178 с.
38. Різун, В. В. Лінгвістика впливу [Текст] : монографія / Різун В. В, Непійвода Н. Ф., Корнєєв В. М. – К. : Видавничо-поліграфічний центр «Київський ун-т», 2005. – 148 с.
39. Самохвалова, А. Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций [Текст] / А. Г. Самохвалова. — М.: Речь, 2012. — 336 с.
40. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум [Текст] / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М.: Юрайт, 2014. — 324 с.
41. Токарська, А. С. Культура фахового мовлення правника : навч. посібник [Текст] / Токарська, А. С., Кочан І. М. – Львів : Світ, 2003. – 312 с.
42. Томан І. Мистецтво говорити [Текст] / І. Томан; пер. з чеськ. В. І. Романця. – 2-е вид. – К. : Політвидав України, 1989. – 293 с.

43. Філоненко, М. М. Психологія спілкування : підручник [Текст] / М. М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
44. Фишер, Р. Путь к согласию, або переговори без поразення [Текст] / Р. Фішер, У. Юрі. — М., 2010. — 158 с.
45. Чалдини, Р. Психологія впливу [Текст] / Роберт Чалдини. – 4-е междунар. изд. – СПб. : Питер, 2002. – 288 с. : ил. – (Серия «Мастера психологии»).
46. Чигирин, Т. О. Самопрезентація: визначення, види, стратегії, техніки [Текст] / Т.О. Чигирин // Проблеми загальної та педагогічної психології. – 2012. – Т. XIV. – Ч. 5. – С. 245-253.
47. Шарков, Ф. В. Коммуникологія: енциклопедичний словарь-справочник [Текст] / Ф. В. Шарков. — М. : ИТК "Дашков т К", 2009. — 768 с.
48. Шкіцька, І. Ю. Лінгвістичні основи документознавства : навч.-метод. посібник [Текст] / І. Ю. Шкіцька. – вид. 2-ге, перероб. і доп. – Тернопіль : Воля, 2010. – С. 56-73.
49. Шкіцька, І. Ю. Маніпулятивні тактики позитиву : лінгвістичний аспект : монографія [Текст] / Ірина Юріївна Шкіцька ; за наук. ред. проф. В. М. Бріцина. – К. : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2012. – 440 с. : іл.
50. Шкіцька, І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Шкіцька Ірина Юріївна. – Тернопіль : ТНЕУ, 2017. – 312 с. – Режим доступу: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/29700>
51. Шкіцька, І. Українська мова (за професійним спрямуванням) : тести, завдання, відповіді : навчальний посібник [Текст] / Ірина Шкіцька. – Тернопіль : Видавець Стародубець, 2003. – 122 с.
52. Carnegie, Dale. How To Win Friends and Influence People [Text] / Dale Carnegie. Simon & Schuster (August 24, 2010). — 285 s.
53. Cialdini, Robert B. PhD. Influence: The Psychology of Persuasion [Text] / Robert Cialdini. —Collins Business Essentials, 2009. — 334 p.
54. Myers, David G. with others. Social Psychology [Text] / David G., Myers with others. — 5th Canadian edition. — McGraw-Hill Ryerson Higher Education, 2012. — 768 p.
55. Voss, Chris, Raz Tahl. Never Split the Difference: Negotiating As If Your Life Depended On It [Text] / Chris Voss, Tahl Raz. HarperCollins e-books. — Revised edition (May 28, 2009). — 334 p.