

УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ  
Факультет філології та журналістики  
Кафедра прикладної лінгвістики та журналістики

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

В. о. завідувача кафедри

Наталія ЦИМБАЛ

« 28 » серпня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
**ОК 07 «Комунікативний менеджмент»**

**Галузь знань: 07 Управління та адміністрування**

**Спеціальність: 071 Облік і оподаткування**

**Освітньо-професійна програма:**

**Облік і оподаткування**

**Інститут економіки та бізнес-освіти**

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 071 Облік і оподаткування.

**Розробник:** Савчук Н. М., доцент кафедри прикладної лінгвістики та журналістики, кандидат філологічних наук, доцент.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри прикладної лінгвістики та журналістики

Протокол № 1 від «28» серпня 2023 року.

В. о. завідувача кафедри прикладної лінгвістики та журналістики

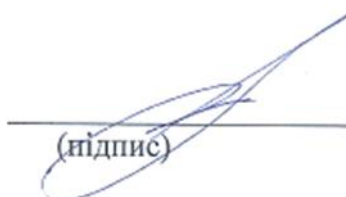


проф. Наталія ЦИМБАЛ

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні науково-методичної комісії навчально-наукового інституту економіки та бізнес освіти

Протокол №1 від «24» серпня 2023 року

Голова науково-методичної комісії  
навчально-наукового інституту  
економіки та бізнес-освіти



Наталія ПАЧЕВА

(підпис)

Пролонговано:

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

(підпис)

(ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

(підпис)

(ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

(підпис)

(ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

(підпис)

(ПІБ)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)	Вибіркова	Вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська	Українська
Загальний обсяг у кредитах ЄКТС / годинах	3/90	3/90
Курс	2	2
Семестр	3	3
Кількість змістових модулів із розподілом:	2	2
Обсяг кредитів	3	3
Обсяг годин, у тому числі:	90	90
Аудиторні:	44	12
Лекційні	20	6
Семінарські / Практичні	24	6
Лабораторні	-	-
Самостійна робота	21	53
Індивідуальні завдання	25	25
Форма семестрового контролю	Екзамен	Екзамен

## 2. Мета та завдання курсу

### Предмет навчальної дисципліни

**Предметом** вивчення є комунікативний менеджмент, маніпуляції у спілкуванні, управління конфліктами.

### Мета навчальної дисципліни

**Метою** вивчення дисципліни є забезпечення у майбутньому високого рівня професійної діяльності у сфері управління, уміння легко встановлювати особисті і ділові контакти та невимушено спілкуватись з будь-яким співрозмовником, гармонізація своїх стосунків з колегами, оволодіння сучасними методиками роботи з будь-якою аудиторією, отримання знань з управління конфліктами, навчитись „читати” приховану співрозмовником інформацію за допомогою невербальних засобів спілкування (жестів, міміки, розташування у просторі).

### Основні завдання

Завданням вивчення дисципліни є оволодіння знаннями з концепції комунікативного менеджменту та навичками використання методів вербального, невербального спілкування в управлінській діяльності. Створення позитивного іміджу управлінця для забезпечення високого рівня професійності на основі прийняття ефективних управлінських рішень.

У процесі вивчення дисципліни студенти повинні оволодіти такими компетентностями:

ЗК 01. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 03. Здатність працювати в команді.

ЗК 04. Здатність працювати автономно.

ЗК 07. Здатність бути критичним та самокритичним.

ЗК 11. Навички використання сучасних інформаційних систем і комунікаційних технологій.

ЗК 12. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ФК 05. Проводити аналіз господарської діяльності підприємства та фінансовий аналіз з метою прийняття управлінських рішень.

ФК 08. Ідентифікувати та оцінювати ризики недосягнення управлінських цілей суб'єкта господарювання, недотримання ним законодавства та регулювання діяльності, недостовірності звітності, збереження й використання його ресурсів.

ФК 10. Здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов'язків.

### **3. Результати навчання за дисципліною**

#### ***Очікувані результати навчання:***

ПРН 04. Формувати й аналізувати фінансову, управлінську, податкову і статистичну звітність підприємств та правильно інтерпретувати отриману інформацію для прийняття управлінських рішень.

ПРН 08. Розуміти організаційно-економічний механізм управління підприємством та оцінювати ефективність прийняття рішень з використанням обліково-аналітичної інформації.

ПРН 12. Застосовувати спеціалізовані інформаційні системи і комп'ютерні технології для обліку, аналізу, контролю, аудиту та оподаткування.

ПРН 13. Усвідомлювати особливості функціонування підприємств у сучасних умовах господарювання та демонструвати розуміння їх ринкового позиціонування.

ПРН 17. Вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.

## **4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Тема 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту.**

Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організацією. Поняття “комунікація” та її роль в системі управління. Модель процесу комунікації.

Основні етапи процесу комунікації: формування концепції обміну інформацією, кодування та вибір каналу, передавання повідомлення, декодування, усвідомлення змісту ідеї відправника, зворотній зв'язок. Змістова характеристика етапів процесу комунікації. Значення формальних і неформальних структур в комунікативних відносинах. Висхідні, низхідні та горизонтальні комунікації. Управління комунікаціями в корпорації, фірмі, організації тощо.

## **Тема 2. Культура і техніка мовлення.**

Культура мови і мовлення. Техніка та правила мовлення. Етикет мовленнєвого спілкування. Тональність, як складова мовленнєвого спілкування

## **Тема 3. Комунікативна компетентність.**

Комунікативна компетентність особистості. Професійно-педагогічна комунікація. Комунікативно-мовленнєві уміння Інформаційно-інструментальні уміння Організаційно-технологічні вміння Невербальні вміння. Інформаційно-пошукові комунікативні вміння. Мовна й комунікативна компетенції мовців.

## **Тема 4. Організація спілкування та взаємодії. Вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі.**

Організація спілкування та взаємодії. Форми та типи взаємодії в діловому спілкуванні. Мова як основний засіб вербальної комунікації. Основні функції мови. Мовлення, мовленнєва діяльність. Види мовленнєвої діяльності. Невербальні засоби комунікації. Типологія невербальних засобів комунікації. Організація просторового середовища. Віртуальне спілкування.

## **Тема 5. Стилі спілкування. Маніпуляції у спілкуванні.**

Стилі спілкування. Стилі лідерства. Ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний стилі спілкування. Стыль спілкування викладача. Стыль педагогічного спілкування.

Моделі спілкування, моделі спілкування викладача. Сутьність та особливості маніпуляції у спілкуванні. Поняття і причини маніпуляції в діловій комунікації:

- типологія маніпуляторів і маніпуляцій;
- способи захисту від маніпуляцій у діловій комунікації;
- прийоми маніпуляцій.

Маніпулятивна взаємодія між суб'єктами навчально-виховного процесу.

## **Тема 6. Феномен комунікативного „вампіризму”.**

Сутність комунікативного вампіризму. Типи комунікативних вампірів.  
Психологічне айкідо. Психологічний захист.

## **Тема 7. Сприйняття і розуміння людини людиною як основа ефективної комунікації. Імідж та самооцінка.**

Сутність сприйняття та розуміння людини людиною. Чинники, що впливають на сприйняття і розуміння людини людиною. Вміння слухати, як необхідна умова сприйняття та розуміння людини людиною. Види слухання. Бар'єри ефективного слухання.

Імідж в структурі комунікаційного простору. Типи іміджів. Процес формування іміджмейкера як професіонала. Іміджмейкери керівників, політичних діячів, бізнесменів, поп-зірок. Складові, від яких залежить перехід людини в статус відомої. Поняття корпоративного іміджу, етапи його формування. „Я-концепція” та самооцінка.

## **Тема 8. Ділове спілкування. Основні закони отримання влади.**

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.

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.

Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

## **Тема 9. Управління емоційною складовою комунікативного процесу.**

Значення емоцій у спілкуванні. Емоції під час ділового спілкування.

Психологічні особливості ведення переговорів. Переговори як комунікативний процес. Предмет переговорів. Етапи підготовки і проведення переговорів. Підходи до проведення переговорів: конфронтаційний (торг) і партнерський. Прогноз і аналіз можливих варіантів переговорів. Оцінка ефективності переговорів.

Виступ перед аудиторією як комунікативний процес. Типологія публічних виступів. Структура і модель публічного виступу. Формати виступів у суспільно-

політичній сфері. Управління увагою. Прийоми привертання уваги. Активізація слухачів. Аргументація. Види аргументів.

Спілкування з „важкими людьми”. „Важкі боси” та їх характеристика.

### **Тема 10. Прийоми впливу в суперечці**

Поняття про прийоми впливу. Коректні і некоректні прийоми впливу. Прийоми мовного впливу в суперечках. Софізми в суперечках. Тактичні прийоми впливу в суперечках. Психологічні прийоми впливу в суперечках. Невербальні прийоми впливу в суперечках.

### 5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	лаб.	інд.		с. р.	л	п	лаб.
<b>Модуль 1</b>										
<b>Змістовий модуль 1.</b>										
<b>Тема 1.</b> Теоретичні основи комунікативного менеджменту		2	2							4
<b>Тема 2.</b> Культура і техніка мовлення		2	2			2		2		6
<b>Тема 3.</b> Комунікативна компетентність.		2	2			2				4
<b>Тема 4.</b> Організація спілкування та взаємодії. Вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі		2	2			2		2	2	6
<b>Тема 5.</b> Стили спілкування. Маніпуляції у спілкуванні.		2	2			2				4
Модульний контроль 1			2			1				2
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>		<b>10</b>	<b>12</b>			<b>9</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
<b>Змістовий модуль 2.</b>										
<b>Тема 6.</b> Феномен комунікативного „вампіризму”		2	2			2				5
<b>Тема 7.</b> Сприйняття і розуміння людини людиною як основа ефективної комунікації. Імідж та самооцінка		2	2			2		2		6
<b>Тема 8.</b> Ділове спілкування. Основні закони отримання влади		2	2			2		2		4
<b>Тема 9.</b> Управління емоційною складовою комунікативного процесу		2	2			2				6



Тема 10. Прийоми впливу в суперечці.		2	2			2			2			4
Модульний контроль 2			2			1						2
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>		<b>10</b>	<b>12</b>			<b>11</b>		<b>2</b>	<b>4</b>			
<b>ІНДЗ</b>					25						25	27
<b>Всього</b>	<b>90</b>	<b>20</b>	<b>24</b>		<b>25</b>	<b>21</b>		<b>6</b>	<b>6</b>		<b>25</b>	<b>53</b>

## 6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№	Розділ, тема дисципліни, тема заняття.	К-сть год.
1	Тема 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту	2
2	Тема 2. Культура і техніка мовлення	2
3	Тема 3. Комунікативна компетентність	2
4	Тема 4. Організація спілкування та взаємодії. Вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі	2
5	Тема 5. Стилї спілкування. Маніпуляції у спілкуванні	2
6	Тема 6. Феномен комунікативного „вампіризму”	2
7	Тема 7. Сприйняття і розуміння людини людиною як основа ефективної комунікації.. Імідж та самооцінка	2
8	Тема 8. Ділове спілкування. Основні закони отримання влади комунікації. Імідж та самооцінка	2
9	Тема 9. Ділове спілкування. Основні закони отримання влади.	2
10	Тема 10. Управління емоційною складовою комунікативного процесу.	
11	Тема 11. Прийоми впливу в суперечці	2
12	Тема 12. Підсумковий контроль	2
Разом семінарських занять		24

## 7. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЇХ ВИКОНАННЯ

Частина навчальної дисципліни "Комунікативний менеджмент" виноситься на самостійне вивчення. Мета самостійної роботи активізувати засвоєння, розвиток вмінь і навиків студентами з дисципліни для успішного застосування їх у подальшій практиці.

При вивченні дисципліни "Комунікативний менеджмент " самостійна робота здійснюється в основному в позаурочний час.

*Самостійна робота включає наступні етапи:*

- теоретичний - це опрацювання рекомендованої літератури за заданим планом за темами навчальної дисципліни;

- підготовка та участь в обговоренні питань на семінарських заняттях згідно планів семінарів.

*Самостійна робота студента полягає у вивченні за допомогою навчально-методичної та додаткової літератури певних тем (або окремих питань) тієї або іншої теми.*

1. Форма навчальних завдань:

- складання конспекту і відповіді на тестові запитання;
- написання реферату.

2. Форма контролю:

- навчальні завдання виконуються в окремому зошиті, перевіряються викладачем;
- проведення викладачем тестового опитування по темах, що виносяться на самостійне вивчення.

*Самостійна робота виконується за такими правилами:*

1. Для виконання самостійної роботи необхідно завести окремий зошит, в якому акуратно і розбірливо без скорочень слів виконувати завдання у визначеній послідовності.

2. Перед виконанням кожного практичного завдання необхідно скласти його план або виконувати за планом, рекомендованим викладачем.

3. Виконання всіх видів передбаченої цими вказівками самостійної роботи є необхідною умовою формування підсумкової оцінки з дисципліни.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

### **Самостійна робота №1**

#### **Тема 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту.**

1. Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організації.
2. Поняття “комунікація” та її роль в системі управління.
3. Модель процесу комунікації.

### **Самостійна робота №2**

#### **Тема 2. Культура і техніка мовлення.**

1. Основні функції мови.
2. Мовлення, мовленнєва діяльність.
3. Види мовленнєвої діяльності.

### **Самостійна робота №3**

#### **Тема 3. Комунікативна компетентність.**

1. Основні комунікативні навички.
2. Комунікативне вміння говорити і слухати.
3. Інтонація голосу і результативність спілкування.
4. Темп мови в діловому спілкуванні.

#### **Самостійна робота №4**

#### **Тема 4. Організація спілкування та взаємодії. Вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі.**

1. Типологія функціональних стилів української мови.
2. Важливість невербальної поведінки в комунікативному процесі.

#### **Самостійна робота №5**

#### **Тема 5. Стили спілкування. Маніпуляції у спілкуванні.**

1. Ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний стилі спілкування.
2. Поняття і причини маніпуляції в діловій комунікації:
  - типологія маніпуляторів і маніпуляцій;
  - способи захисту від маніпуляцій у діловій комунікації;
  - прийоми маніпуляцій.

#### **Самостійна робота №6**

#### **Тема 6. Феномен комунікативного „вампіризму”.**

Сутність комунікативного вампіризму. Типи комунікативних вампірів.  
Психологічне айкідо. Психологічний захист.

#### **Самостійна робота №7**

#### **Тема 8. Сприйняття і розуміння людини людиною як основа ефективною комунікації.**

#### **Імідж та самооцінка.**

1. Сутність сприйняття та розуміння людини людиною.
2. Чинники, що впливають на сприйняття і розуміння людини людиною.
3. Вміння слухати, як необхідна умова сприйняття та розуміння людини людиною.
4. Види слухання. Бар'єри ефективного слухання.
5. Імідж в структурі комунікаційного простору.
6. Типи іміджів. Процес формування іміджмейкера як професіонала.

#### **Самостійна робота №8**

#### **Тема 9. Ділове спілкування. Основні закони отримання влади.**

1. Комунікація і інформація.
2. Підходи до розуміння сутності ділової комунікації.
3. Цілі і функції комунікації в організації

#### **Самостійна робота №9**

#### **Тема 10. Управління емоційною складовою комунікативного процесу.**

1. Функції переговорного процесу: інформаційні, комунікаційні, контрольні, рекламні, відволікаючі.
2. Творча суть переговорного процесу.

3. Зовнішні і внутрішні щодо організації переговори: типологія, проблеми організації.
4. Активізація слухачів. Аргументація. Види аргументів.

### **Самостійна робота №10**

#### **Тема 11. Управління конфліктами.**

1. Оптимальний метод управління як міф.
2. Конфлікт як спосіб усвідомлення мети - своєї і організації.
3. Рефлексія в спілкуванні.
4. Методи рефлексії: самостереження і самоаналіз.

## **8. ІНДИВІДУАЛЬНА НАУКОВО-ДОСЛІДНА РОБОТА СТУДЕНТІВ**

Навчальним планом передбачено виконання кожним студентом індивідуального науково-дослідного завдання.

Творча (евристична), наближена до наукового осмислення і узагальнення робота можлива лише як результат організації самостійного навчання з обов'язковою присутністю в ній цілепокладання та його досягнення за допомогою ефективних технологічних схем самоосвіти. Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Практична реалізація такого принципу навчання пов'язана із використанням в навчальному процесі індивідуальних науково-дослідних завдань.

Індивідуальне наукове-дослідне завдання є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального, навчально-дослідницького чи проєктно-конструкторського характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і є необхідною умовою формування підсумкової оцінки.

**Метою ІНДЗ** є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчальної дисципліни „Комунікативний менеджмент” та розвиток навичок самостійної роботи.

Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом. Завдання можуть мати комплексний характер і тоді до їх виконання можуть залучатися кілька студентів.

#### **Структура індивідуальних науково-дослідних завдань (орієнтовна):**

- ❖ **вступ** – зазначається тема, мета та завдання роботи та основні її положення;
- ❖ **теоретичне обґрунтування** – виклад базових теоретичних положень, законів, принципів, тощо, на основі яких виконуються завдання;
- ❖ **методи** – вказуються і коротко характеризуються методи роботи;

- ❖ **основні результати роботи та їх обговорення** – подаються статистичні або якісні результати роботи, схеми, малюнки, моделі, описи, систематизована реферативна інформація та її аналіз тощо;
- ❖ **висновки**;
- ❖ **список використаної літератури**;
- ❖ **додатки** (за необхідності).

### **Порядок подання та захист ІНДР**

Звіт про виконання ІНДР подається у вигляді скріпленого (зшитого) зошита (реферату) з титульною сторінкою стандартного зразка і внутрішнім наповненням із зазначенням усіх позицій змісту завдання (за об'ємом до 15 арк. розміру А4).

ІНДР подається викладачу, який читає лекційний курс з даної дисципліни та приймає екзамен, не пізніше ніж за 2 тижні до підсумкового контролю.

Оцінка за ІНДР виставляється на заключному занятті з дисципліни на основі попереднього ознайомлення викладача із змістом ІНДР.

Можливий також захист завдання шляхом усного звіту студента про виконану роботу (до 5 хв.).

Оцінка за ІНДР є обов'язковою компонентою навчання і враховується при виведенні підсумкової оцінки з навчальної дисципліни.

Питома вага ІНДР у загальній оцінці з дисципліни, залежно від складності та змісту завдання визначається викладачем.

Студент обирає тему ІНДЗ відповідно до порядкового номера у журналі.

### **РЕКОМЕНДОВАНА ТЕМАТИКА НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАВДАНЬ**

1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
2. Основні характеристики ділової комунікацій 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 ролевий 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. Internet 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 універсалиї 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.

**9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ:** традиційні: усні повідомлення до семінарських занять; підготовка повідомлень і рефератів на задані теми; інноваційні: ІКТ (дистанційне навчання; мультимедіа-презентації); інтерактивні методи (ділові ігри; робота в парах і в малих групах; дискусія).

**10. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ:** поточне оцінювання на практичному занятті; оцінка за самостійну роботу і за індивідуальні домашні завдання; оцінка за ІНДЗ; підсумковий модульний тестовий контроль.

### 11. Критерії оцінювання результатів навчання

Оцінювання навчальних досягнень передбачене за системою ЄКТС і національною шкалою. Накопичувальна бально-рейтингова система передбачає оцінювання компетентностей, передбачених освітньо-професійною програмою, за всі види аудиторної та позааудиторної навчальної діяльності: поточний контроль (участь в обговоренні теоретичних питань до практичного заняття, виконання домашніх завдань, завдань і вправ до практичних занять), ІНДЗ і підсумковий контроль.

Робота на практичних заняттях – 65 балів (5 балів за кожне заняття ЗМ I; 5 балів за кожне заняття ЗМ II).

Індивідуальне навчально-дослідне завдання – 25 балів.

Підсумковий контроль – 10 балів.

Загальна кількість балів – 100 балів.

### Критерії оцінювання результатів навчання

Оцінка за шкалою ЄCTS	Обґрунтування оцінок	Оцінка за національною системою	Оцінка за системою УДПУ
A	<b>ВІДМІННО</b> Студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію (наукова література, газетно-журнальні публікації, Інтернет, мультимедійні програми тощо), виявляє власне ставлення до неї, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ, самостійно виконує науково-дослідницьку роботу; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдаровання і нахили.	5 (відмінно)	90–100
B	<b>ДУЖЕ ДОБРЕ</b> Студент вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; висловлює	4 (добре)	82–89

	стандартну аргументацію при оцінці дій, процесів, явищ; чітко тлумачить поняття; здатен самостійно опрацювати навчальний матеріал, але потребує консультацій з викладачем; виконує творчі завдання.		
C	<b>ДОБРЕ</b> Студент знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей, зв'язків між ними, а також самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь повна, правильна, логічна, обґрунтована, хоча їй і бракує власних суджень. Студент здатний самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.		75–81
D	<b>ЗАДОВІЛЬНО</b> Студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал; розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, самостійно користується додатковими джерелами; частково контролює власні навчальні дії; правильно використовує термінологію.	3 (задовільно)	69–74
E	<b>ДОСТАТНЬО</b> Студент має початковий рівень знань; знає близько половини навчального матеріалу, здатний повторити за зразком певну операцію, дію; описує явища, процеси без пояснень причин, з допомогою викладача здатен відтворити їх послідовність, слабко орієнтується в поняттях; має фрагментарні навички в роботі з підручником; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; здатен давати відповіді на прості, стандартні запитання, виявляє інтерес до навчального матеріалу.		60–68
FX	<b>НЕЗАДОВІЛЬНО</b> Студент фрагментарно відтворює незначну частину навчального матеріалу; має нечіткі уявлення про об'єкт вивчення; виявляє здатність елементарно викласти думку; може усно відтворити кілька термінів, явищ без зв'язку між ними.	2 (незадовільно)	35–59
F	<b>НЕЗАДОВІЛЬНО</b> – необхідна серйозна подальша робота, обов'язковий повторний курс. Відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення.		1–34



## 12. Розподіл балів оцінювання успішності студентів

Модуль 1													Модуль 2 (ІНДЗ)	Підсумковий контроль	Сума
Змістовий модуль 1						Змістовий модуль 2									
T1	T2	T3	T4	T5	Сума 30	T6	T7	T8	T9	T10	T11	Сума 35			
5	5	5	10	5		10	5	5	5	5	5		25	10	100

Форма контролю – іспит

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену
90–100	A	відмінно
82–89	B	добре
75–81	C	
69–74	D	задовільно
60–68	E	
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 13. Література

### Основна:

- Інформаційно-комунікаційні технології в управлінській діяльності: навчальний посібник / Уманський ДПУ імені Павла Тичини ; уклад. Н. М. Стеценко ; рец. Авраменко О. Б., Войтович І. С., Ткачук Г. В.. Умань : Візаві, 2017. 163 с.
- Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: навчальний посібник: рек. МОН України як навч. посібник для студ. ВНЗ / МОН України. Київ : Кондор, 2017. –215с.
- Комунікативний менеджмент : навч. посіб. для студ. Інституту економіки та бізнес-освіти / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. Савчук Н. М. Умань : Візаві, 2021. 256 с.
- Маркетингові комунікації: навчально-методичний посіб. / уклад. Король Інна Володимирівна ; [рец. Пенькова О. Г., Чирва О. Г.]. Умань : Візаві, 2017. – 151 с.

### Допоміжна:

- Братко О. С. Маркетингова політика комунікацій: рек. МОН України як навч. посібник для студ. ВНЗ. – Тернопіль : Карт-бланш, 2006. – 275 с.
- Бибик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз:Моногр. К.: МАУП, 2005. 440 с. <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
- Бибик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. Х.: Фолио, 2005. -491 с.

4. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: Навчальний посібник. К., 2002.
5. Діброва Т. Г. Маркетингова політика комунікацій: стратегії, вітчизняна практика: навчальний посібник: рек. МОН України для студ. ВНЗ. Київ : Професіонал, 2009. 319 с.
6. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2004. 284с.
7. Забуранна Л. В., Сіренко К. В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика: монографія / МОНмолодьспорту України, ПВНЗ «Європейський ун-т». Київ : Ліра-К, 2016. 15 с.
8. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів / Г. В. Осовська. К. : Кондор, 2003. 218 с.
9. Сагер Л. Ю. Управління внутрішніми комунікаціями підприємств: теорія, методика, практика : монографія. Київ : Центр навчальної літератури, 2018. 193 с.
10. Стахів М. О. Український комунікативний етикет: навч.-метод. посіб. Київ : Знання, 2008. 245 с.
11. Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник : затв. МОНмолодьспорту України як підручник для студ. ВНЗ. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 211с.
12. Чирва О. Г., Пачева Н. О. Маркетингова політика комунікацій: навч.-метод. посіб. для самостійного вивчення дисципліни / МОНмолодьспорту України, Уманський ДПУ імені Павла Тичини. Умань : ПП Жовтий О. О., 2012. 173 с.
13. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, Запоріжжя : ЗНУ, 2010. 100 с. [http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn\\_dil\\_kommun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf)
14. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. К., 2004.
15. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпряни. Вип. 23 Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. С. 115-118. [http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhoviydannya/Kultv/2009\\_23/shavkun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhoviydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf)
16. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. *Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць*. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009005.pdf>
17. Шавкун І.Г. Філософія менеджменту. Монографія. Запоріжжя: «ТандемАртСтудія», 2007. 261 с.

#### **INTERNET САЙТИ**

1. <http://ethicscenter.ru/info/res.html>
2. <http://studentam.net/content/category/1/106/116/>
3. <http://soc.lib.ru/>
4. <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx?group=0>
5. <http://biz-katalog.info/content/view/219/88/>
6. <http://www.bsconsulting.kiev.ua/library/default.htm>
7. <http://subscribe.ru/catalog/job.careerist.binternet>
8. [http://its-journalist.ru/Parts/novejshie\\_kommunikacionnye\\_tehnologii.html](http://its-journalist.ru/Parts/novejshie_kommunikacionnye_tehnologii.html)
9. [www.proreklamu.com](http://www.proreklamu.com)
10. <http://gtmarket.ru/>
11. <http://www.pr-center.org.ua/links.php>
12. <http://www.mami.org.ua>
13. <http://www.praktyka.com.ua>
14. <http://propr.com.ua/>
15. [www.pr-service.com.ua](http://www.pr-service.com.ua)
16. <http://reklamist.com.ua>