



**МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ  
ПЕРСОНАЛОМ**

**Придунайська філія**

Кафедра «Суспільно-наукових дисциплін»

Затверджую:  
Директор ПФ ПрАТ «ВНЗ  
«МАУП» \_\_\_\_\_  
проф. Гуменникова Т.Р  
«\_\_\_» вересень 2022 р.

Схвалено на засіданні кафедри  
«Суспільно-наукових дисциплін»  
Протокол №1 від 14 вересня 2022 р.  
Зав. кафедри \_\_\_\_\_Дорошева А.О.

***СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ***

**Тренінг з ділового спілкування**

спеціальності: 073 "Менеджмент"

(шифр і назва спеціальності)

освітнього рівня «бакалавр»

(назва освітнього рівня)

освітньої програми: 073 "Менеджмент"

(шифр і назва освітньої програми)

**Ізмаїл 2022**

**Розробник силябусу навчальної дисципліни:**

Гуменникова Тамара Рудольфівна, проф. кафедри суспільно-наукових дисциплін

**Викладач:** Гуменникова Тамара Рудольфівна, проф. кафедри суспільно-наукових дисциплін

Силябус розглянуто і затверджено на засіданні кафедри суспільно-наукових дисциплін

Протокол від 14 вересня 2022 р. № 1

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ (підпис) Дорошева А.О.

Силябус погоджено з гарантом (керівником) освітньої програми 073 «Менеджмент» \_\_\_\_\_ 2021 р.

Керівник (гарант) освітньої програми \_\_\_\_\_ (підпис)

Пролонговано:

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

**ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»**  
**Придунайська філія**  
 Кафедра суспільно-наукових дисциплін

<b>Назва дисципліни</b>	<b><u>Тренінг з ділового спілкування</u></b>
<b>Викладач (-і)</b>	Гуменникова Тамара Рудольфівна
<b>Портфоліо викладача (-ів)</b>	--
<b>Контактний тел.</b>	+38 (067) 5197403
<b>E-mail:</b>	gumennikova100@gmail.com,
<b>Сторінка дисципліни на сайті</b>	<a href="http://izmail.maup.com.ua">http://izmail.maup.com.ua</a>
<b>Консультації</b>	Графік консультацій: 21 березня, 25 квітня, 23 травня, 6 червня, 26 червня – 15:00 – 17:00, ауд. № 10

### 1. Опис навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна “Тренінг з ділового спілкування” відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері менеджменту. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій, відпрацьовуються навички ділового спілкування та поведінки менеджерів. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, доброчесність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів.

### 2. Мета та цілі навчальної дисципліни

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Тренінг з ділового спілкування» - сформуванню поняття про етику ділового спілкування, що забезпечить належне спілкування у майбутній професійній діяльності.

#### **Основними цілями вивчення дисципліни «Тренінг з ділового спілкування»**

- створити у студентів підґрунтя розуміння про моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку;
- вміти втілювати правила поведінки у майбутній професійній діяльності, які передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом;
- розуміння, що етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах.

### 3. Формат курсу - очний (*offline*) та/або дистанційний (*online*,) *змішаний*

### 4. Компетентності та програмні результати навчання за дисципліною

В результаті вивчення курсу студенти повинні:

**Знати:**

- норми етики ділового спілкування;
- становлення культури спілкування особистості;
- норм міжнародного етикету; та інших видів етикету;
- норми електронного та телефонного етикету.

**Вміти:**

- Вміти застосовувати протокольні норми ділової комунікації;
- Володіти етичними основами ділового спілкування в контексті професійної діяльності
- Аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу;
- Визначити шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного здобувача вищої освіти.

**Перелік компетентності, якими повинен опанувати студент при вивченні дисципліни:**

**Інтегральна компетентність (ІК):**

- Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання.

**Загальні компетентності (ЗК):**

- ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК2 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні цінності.
- ЗК6 Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК13 Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- ЗК14.Здатність працювати у міжнародному контексті.
- ЗК 15.Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

**Спеціальні (фахові, предметні) компетентності :**

СК 6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК 8 Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

ФК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

ФК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

**Після вивченні дисципліни студент повинен продемонструвати набуті результати навчання:**

ПРН 2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера

### 5. Обсяг курсу

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
<b>Курс</b>	2	2
<b>Семестр</b>	4	4
<b>Обсяг кредитів</b>	3	3
<b>Обсяг годин, в тому числі:</b>	90	90
<b>Аудиторні</b>	40	6
	28 лекційних та 14 семінарських (практичних) годин	2 лекційних та 4 семінарських (практичних) годин
<b>Модульний контроль</b>		
<b>Семестровий контроль</b>		
<b>Самостійна робота</b>	50	84
<b>Форма семестрового контролю</b>	залік	залік

### 6. Ознаки курсу:

Рік викладання	семестр	спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний\вибірковий
2022-2023 н.р.	4-й	073 "Менеджмент"	2	нормативний

**7.Пререквізити** (перелік попередньо прослуханих курсів): філософія, іноземна мова, вступ до спеціальності « Менеджмент» .

### 8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання:

- 1.Проектор.
- 2.Гугл клас
3. Відеофайли з проблемних ситуацій ділового спілкування.
4. Платформи неформальної освіти.
- 5.Конспект опорних лекцій всіх тем курсу.

6. Завдання для самостійної та індивідуальної роботи студентів.

7. Варіанти модульних контрольних робіт для студентів денної форми навчання та контрольної роботи для студентів заочної форми навчання.

### 9. Політики курсу.

Студент дотримується правил академічної доброчесності відповідно до **«Положення щодо впровадження системи академічної доброчесності» в Придунайській філії ПрАТ «ВНЗ «МАУП»**, ухваленого рішенням Вченої ради Придунайської філії ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (протокол № 7 від 27.08.2020 р.) та **«Положення щодо впровадження системи забезпечення академічної доброчесності кафедри суспільно-наукових дисциплін Придунайської філії ПрАТ «ВНЗ «МАУП»** (ухвалено рішенням Вченої Ради Придунайської філії ПрАТ «ВНЗ «МАУП» від 27.08.2020 р.).

#### Вимоги викладача:

- обов'язкове відвідування навчальних занять;
- активність студента під час практичних занять;
- своєчасне виконання завдань самостійної роботи;
- відпрацювання занять зі здобувачами освіти, що були пропущені або не підготовлені (незадовільні оцінки) на консультаціях;
- опрацювання теоретичного матеріалу та практичних завдань, які надані в курсі «Тренінг ділового спілкування» на платформі Google Classroom (код класу надається викладачем на першому занятті).

#### Не допустимо:

- пропуск занять без поважних причин;
- запізнення на заняття;
- користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (за винятком дозволу викладача при зверненні до текстів нормативно-правових актів, а також при необхідності виконання певних завдань, передбачених навчальною дисципліною);
- списування та плагіат.

Реферативні роботи студент виконує самостійно, з обов'язковим посилення на джерела інформації та самостійно перевіряє їх онлайн на безкоштовних сервісах на наявність плагіату.

Розподіл балів, що присвоюються студентам з навчальної дисципліни **«Тренінг ділового спілкування»**, є сумою балів за виконання семінарських (практичних) завдань, самостійну роботу, індивідуально-дослідні завдання з врахуванням балів, отриманих під час екзамену.

Студент, який не з'являвся на заняття (незалежно від причин) повинен відпрацювати пропущені заняття (незалежно від причини пропуску) та відпрацювати незадовільні оцінки під час консультацій, згідно [Положення про порядок відпрацювання студентами Придунайської філії ПрАТ "ВНЗ "МАУП" пропущених заять \(2021 р.\)](http://izmail.maup.com.ua/assets/files/polozhennya-pro-poryadok-vidpracyuvannya-studentami-Pridunajjskoi-filii-PrAT-VNZ-MAUP-propущених-заять-(2021-p.)) <http://izmail.maup.com.ua/assets/files/polozhennya-pro-vidpracyuvannya-zanyat-Pridunajskoi-filii-maup.pdf>

**Інтернаціоналізація.** Здобувачі вищої освіти отримують інформацію про міжнародні конференції, в яких мають можливість брати участь, матеріали, які готуються для презентації або для друку, перевіряються та корегуються викладачем.

## 10. Зміст дисципліни. Календарно-тематичний план

## СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

НАЗВА ЗМІСТОВНИХ МОДУЛІВ І ТЕМ	КІЛЬКІСТЬ ГОДИН									
	Денна ф/н					Заочна ф/н				
	Усьо- го	в тому числі				Усьо- го	в тому числі			
		Лек- ції	СЗ	СРС	ІРС		Лек- ції	СЗ	СРС	ІРС
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
<b>Модуль 1.</b>										
<b>Змістовий модуль 1. Соціальний феномен спілкування. Етика та етикет ділового спілкування</b>										
Тема 1. Спілкування і діяльність.	10	4	-	6	-	14	0,5	1,5	12	-
Тема 2. Загальна характеристика ділового спілкування у світі.	22	2	4	16	-	20,5	0,5	0	20	-
Тема 3. Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні.	8	2	-	6	-	6,5		0,5	6	-
Тема 4. Діловий етикет у повсякденному застосуванні..	10	4	4	4	-	9	-	2	7	
<b>Разом по змістовному модулю 1</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>-</b>
<b>Змістовний модуль 2. Сучасні елементи ділового спілкування.</b>										
Тема 5. Імідж ділової людини	10	2	-	8	-	8	0	0	8	-
Тема 6. Фірмові стандарти поведінки. Візитні картки та їх види.	14	2	2	10	-	20,5	0,5	0	20	-
Тема 7. Мобільний етикет. Спілкування в комп'ютерних мережах. Етика електронного листування.	14	2	2	10	-	11,5	0,5	0	11	-
МКР №1 (для денної форми навчання)	2	0	2		2	0	0	0	0	-
<b>Разом по змістовному модулю 2.</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>28</b>		<b>40</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>-</b>
<b>Разом по модулю:</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>60</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>84</b>	<b>-</b>
<b>Форма контролю: залік</b>										

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ «Тренінг ділового спілкування» - денна форма навчання**

**Разом по дисципліні:** 90 год., з них 16 год. – лекції, 14 год. – семінарські заняття (із них модульний контроль – 2 год); самостійна робота – 60 год.

Кількість балів за 4-й семестр							
Модуль	1						
Змістові модулі	2						
Відвідування лекцій (кількість балів із розрахунку 1 бал за відвідування 1 лекції)	2 бали	1 бал	1 бал	1 бал	1 бал	1 бал	1 бал
Теми лекцій	Т.1. Спілкування і діяльність	Т.2 Загальна характеристика ділового спілкування у світі	Т.3. Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні.	Т4 Діловий етикет у повсякденному застосуванні	Т5. Вимоги до керівника у діловому спілкуванні	Т 6. Фірмові стандарти поведінки. Візитні картки та їх види.	Т.7. Мобільний етикет. Спілкування в комп'ютерних мережах. Етика електронного листування
Семінарські /практичні заняття (кількість балів)							
Теми семінарських занять		Тема 2. Загальна характеристика ділового спілкування у світі.		Тема 4 Діловий етикет у повсякденному застосуванні..		Тема 6. Фірмові стандарти поведінки. Візитні картки та їх види.	Тема 7. Мобільний етикет. Спілкування в комп'ютерних мережах. Етика електронного листування.





## 10. Форми і методи навчання.

Основними видами навчальних аудиторних занять є **лекції, семінарські заняття, консультації**, при вивченні дисципліни пріоритетність надається тренінговим заняттям.

При викладанні **лекційного матеріалу** передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як тематичні лекції, лекції-візуалізації.

**Тематична лекція** передбачає розкриття певної теми навчальної програми дисципліни.

**Лекція-візуалізація** є віртуальною формою подання лекційного матеріалу за допомогою ТЗН або аудіовідеотехніки.

**Семінарські та практичні заняття** присвячуються розгляду окремих питань, виконанню кейсів, творчих завдань, практичній роботі у відпрацюванні навичок ділової етикетної поведінки.

Студенти працюють з інформацією вдома, зокрема з використанням мережі Інтернет, під час занять виконують усні та письмові завдання, виступають з доповідями і презентаціями, підготовленими як групою так і індивідуально. Програмою курсу передбачено наступні види робіт:

- виступ-інформування за темами семінарських занять;
- семінар кругли-стіл;
- заняття з індивідуальною та груповою роботою;
- заняття у формі дебатів;
- заняття у формі тренінгів.

Обовязкове проходження курсу неформальної освіти на платформі Edera <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/253>

## 12. Система оцінювання та вимоги.

Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (<https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7awVKn1OdfG88Hg8D/view>)

### Результати поточних досягнень студента (РПД)

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	4-й семестр	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	7	7
Відвідування семінарських занять	1	4	4
Робота на семінарському занятті	10	4	40
Виконання завдань для самостійної роботи	5	5	25
Виконання модульної роботи	25	1	25
Виконання ІНДЗ (науковий реферат, презентація, доповідь на конференції, проходження курсів неформальної освіти)	10	3	67
Разом	-	-	168
Максимальна кількість балів за 4-й семестр – 168 балів			

Розрахунок:  $168 : 100 = 1,68$ .

Студент набрав X балів; розрахунок:  $X : 1,68 =$  загальна кількість балів.

**ЗАГАЛЬНА ПІДСУМКОВА ОЦІНКА** по дисципліні – це середнє арифметичне між результатами поточних досягнень (РПД) за 4-й семестр 2021-2022 н.р.

**Обраховується по формулі:**

**РПД : 1,68 = загальна кількість балів** 140 балів ( $140 : 1,68 = 83$  бали).

**Політика виставлення балів.**

**Підсумкова кількість балів за 4-й семестр** визначається як сума за результатами поточної роботи студента (форма контролю залік).

**Поточний контроль** – це оцінювання навчальних досягнень студента (рівень теоретичних знань та практичні навички з тем, включених до змістових модулів) під час проведення аудиторних занять, організації самостійної роботи, на консультаціях (під час відпрацювання пропущених занять) та активності студента на занятті. Поточний контроль реалізується у формі опитування, виступів на семінарських заняттях, експрес-контролю, контролю засвоєння навчального матеріалу, запланованого на самостійне опрацювання студентом тощо.

**Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:**

- усна доповідь;
- доповнення, запитання до того, хто відповідає;
- участь у дискусіях, інтерактивних формах організації заняття;
- аналіз законодавства та монографічної літератури;
- письмові завдання (тестові, контрольні, творчі роботи, реферати тощо);
- самостійне опрацювання тем;
- підготовка тез, конспектів навчальних або наукових текстів;
- систематичність роботи на семінарських заняттях, активність під час обговорення питань;
- опрацювання теоретичного матеріалу та вирішення практичних завдань за допомогою платформи Moodle
- Обов'язкове проходження курсів неформальної освіти із сертифікацією [https://proskilling.ru/Navyki\\_vliyaniya\\_i\\_ubezhdeniya\\_new\\_course](https://proskilling.ru/Navyki_vliyaniya_i_ubezhdeniya_new_course)
- [https://proskilling.ru/Effektivnyye\\_kommunikatsii\\_i\\_rabota\\_v\\_komande\\_new\\_course](https://proskilling.ru/Effektivnyye_kommunikatsii_i_rabota_v_komande_new_course)

**Засоби діагностики результатів навчання**

**Розподіл балів за 4-й семестр 2021-2022 н.р.**

Види	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальна кількість балів
<b><u>1. ОБОВ'ЯЗКОВІ</u></b>			
<b>1.1 підготовка до семінарських занять</b>	за розкладом	активність та результативність під час семінарських занять	<b>40 балів</b>

<b>1.2. виконання модульних контрольних завдань</b>	МКР №1 виконується після опрацювання 1-7 тем курсу	перевірка правильності виконання модульних контрольних завдань	<b>25 балів</b>
<b>1.3. Вивчення тем, що виносяться на самостійне опрацювання</b>	експрес – контроль на семінарських заняттях по теоретичним питанням; по завданням – письмова форма на семінарських заняттях по розкладу	Перевірка правильності виконання завдань; шляхом проведення експрес – контролів, а також усного опитування під час індивідуальних консультацій.	<b>завдання наведені в планах семінарських занять та самостійної роботи за виконання завдань надається максимум 25 балів</b>
<b>Разом балів за обов'язкові види СРС за 2 семестри:</b>			<b>120 балів</b>
<b><u>II ВИБІРКОВІ</u></b>			
2.1. Підготовка наукового реферату (не більше одного)	Тема затверджується викладачем	Захист наукового реферату під час семінарського заняття або під час консультації	<b>3 роботи за семестр - 30 балів</b>
2.2. Підготовка презентації	Вибір теми презентації здійснюється за узгодженням з викладачем	Захист презентації здійснюється під час семінарського заняття	
2.3. Підготовка наукової доповіді на конференцію (не більше одної)	Тема доповіді затверджується викладачем	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або індивідуальних консультацій	
<b>Разом балів за вибіркові види СРС</b>			<b>30 балів</b>
<b>Відвідування лекційних та семінарських занять</b>			<b>18 балів</b>
<b>Всього балів за відвідування та за СРС</b>			<b>48 балів</b>

**Критерії оцінки систематичності та активності роботи на семінарських заняттях студентів денної форми навчання є наступні:**

<b>За 10-бальною шкалою</b>	<b>Оцінка в ЄКТС</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
9-10 (відмінно)	A	Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили

8 (добре)	B	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує справи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна
7 (добре)	C	Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок
6 (задовільно)	D	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих
5(задовільно)	E	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні
4-1 (незадовільно)	FX	Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу
	F	Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів

### 13. Критерії оцінювання самостійної роботи.

**Опанування програмного матеріалу можливе** при відвідуванні лекційних занять на яких використовуються наступні методи навчання: розповідь, бесіда, передачі і сприйняття навчальної інформації, аналіз нормативно-правових актів.

**Самостійна робота** передбачає опрацювання лекційного матеріалу, навчальної літератури, нормативно-правових актів, підготовка до семінарських занять, самостійне розв'язання задач – казусів по темах.

**Індивідуальні завдання:** індивідуальне навчально-дослідне завдання (написання рефератів – для студентів денної форми навчання). Індивідуальні навчальні завдання можуть мати також наступні види: конспект з теми власно розробленим студентом планом, анотація прочитаної додаткової літератури з дисципліни, бібліографічний опис тощо; розробка навчальних тестових завдань.

**До методів СРС,** що сприяють індивідуалізації та інтенсифікації освітнього процесу, відносимо: проблемно-пошукові (опрацювання першоджерел, вивчення нормативно-законодавчої та правової бази, самостійне вирішення практичних завдань); методи проектного навчання (участь у круглих столах); колективної розумової діяльності (групові ситуаційні завдання), застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (унаочнення запропонованого викладачем навчального матеріалу, підвищення мотивації студентів до самостійної роботи за рахунок її наближення до реальних умов майбутньої професійної діяльності).

#### Критерії оцінювання завдань для самостійної роботи:

- змістовність – 3 бали;
  - відповідність діючому законодавству та стилю оформлення – 2 бали;
- Максимальна кількість балів за одну тему (одиницю) цієї роботи – 5 балів

#### Критерії оцінювання ІНДЗ:

- повнота розкриття теми, дотримання діючого законодавства, матеріалів юридичної практики – 4 бали;
- якість інформації – 3 бали;

- самостійність, креативність, для доповідей на конференцію, наукових рефератів та презентацій – 3 бали.

**Максимальна кількість балів за один вид індивідуального завдання - 10 балів**

**14. Модульний контроль знань** за визначеними темами може проводитись усно або письмово за вибором викладача у формі відповідей на теоретичні питання або розв'язання практичних завдань, виконання тестів, тощо.

При виконанні модульних завдань оцінюванню підлягають теоретичні знання та практичні навички, яких набули студенти після опанування певного модуля.

Критеріями оцінки правильності виконання модульних контрольних завдань (чи усної відповіді на теоретичні питання) є:

№ п/п	критерії оцінки знань студента виявлених під час проведення модульного контролю	кількість балів
1.	студент в процесі усної (письмової) відповіді дає правильні відповіді на <b>всі поставлені запитання</b> , виявляє високий рівень знань теоретичного та нормативного матеріалу. Викладає свою відповідь системно та логічно, упевнено і правильно аргументує власну позицію, робить висновки, тощо; або відповідає на тестові завдання з використанням комп'ютерної техніки на відповідну кількість	<b>25 бали</b>
2.	студент має належний рівень знань теоретичного та нормативного матеріалу, на поставлені запитання відповіді дає, переважно, правильні, однак допускає певні неточності у визначеннях правових категорій, не завжди належно (коректно) аргументує відповідь або правильно відповідає лише <b>на половину поставлених запитань</b> , тощо; або відповідає на тестові завдання з використанням комп'ютерної техніки на відповідну кількість балів	<b>15 бали</b>
3	студент має задовільний рівень знань теоретичного та нормативного матеріалу, на поставлені запитання відповідає, але не на всі, допускає певні неточності у визначеннях правових категорій, не завжди належно (коректно) аргументує або правильно дає відповідь на <b>1/3 (одну третину)</b> поставлених запитань, тощо. Або відповідає на тестові завдання з використанням комп'ютерної техніки на відповідну кількість балів	<b>10 бали</b>
4.	студент дає неправильні відповіді на поставлені запитання, виявляє неналежний рівень знань теоретичного та нормативного матеріалу, неспроможний послідовно і правильно аргументувати свою відповідь або взагалі <b>не в змозі відповісти на поставлені запитання</b> , тощо.	<b>0 балів</b>

### 15. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Підсумковий семестровий контроль з навчальної дисципліни «Тренінг ділового спілкування» проводиться у формі заліку.

Студент допускається до семестрового контролю, якщо він виконав всі види робіт, які передбачені силабусом та робочою програмою навчальної дисципліни та відвідав всі аудиторні заняття, які передбачені розкладом.

Система ліквідації академічної заборгованостей має такий зміст:

- студент, який набрав за результатами поточного і підсумкового контролю від 35 до 59 балів, після належної підготовки має право повторного складання екзамену (заліку);
- студент, який набрав за результатами поточного і підсумкового контролю від 0 до 34 балів тобто менше 50% кількості балів, достатніх для отримання задовільної оцінки, зобов'язаний пройти повторний курс вивчення дисципліни перед повторним складанням екзамену (заліку).

## **16. Питання для самоконтролю по дисципліні «Тренінг ділового спілкування»**

1. Сутність та особливості ділового спілкування.
2. Поняття про етику та мораль у ділових контактах.
3. Види ділових взаємин.
4. Професійна етика та її етичні засади.
5. Моральна культура спілкування та її рівні.
6. Визначення поняття “комунікація”. Види комунікацій.
7. Комунікативний процес та його базові елементи.
8. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень.
9. Інтерації та їх основні види.
10. Сутність та особливості поняття “трансакція”.
11. Функції спілкування.
12. Структура спілкування.
13. Моделі і стилі спілкування.
14. Стратегії і тактики ділового спілкування.
15. Характеристика засобів комунікації.
16. Вербальні засоби спілкування.
17. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні.
18. Діалог і монолог у словесному спілкуванні.
19. Особливості публічного виступу ділової людини.
20. Культура мови та культура вербального спілкування.
21. Культура слухання і культура поведінки ділових партнерів.
22. Поняття про невербальну комунікацію.
23. Основні системи невербальних засобів спілкування.
24. Візуальний контакт у діловому спілкуванні.
25. Міміка та жести у спілкуванні людей.
26. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
27. Механізми взаємодії людей у ділових стосунках.
28. Роль емоцій у діловому спілкуванні.
29. Конфлікти та причини їх виникнення.
30. Способи попередження та розв'язання конфліктів.
31. Взаємодія у діловому спілкуванні.
32. Взаєморозуміння та його рівні.
33. Психологічні прийоми впливу на ділових партнерів.
34. Обмін інформацією у діловому спілкуванні та ефективність її передачі.
35. Навіювання і самонавіювання у ділових стосунках.
36. Проксеміка і територіальні зони при ділових контактах.
37. Сутність ділового етикету.
38. Етичні засади ділового спілкування.
39. Бесіди та їх види.

40. Правила поведінки під час проведення ділових бесід.
41. Етикетні правила ведення телефонної ділової розмови.
42. Основні форми колективного обговорення ділових проблем.
43. Підготовка та процедура проведення ділових переговорів.
44. Сутність і класифікація ділових нарад.
45. Технологія проведення ділових нарад.
46. Підготовка та порядок проведення зборів.
47. Мистецтво полеміки та її основні види.
48. Основні етапи організації та проведення дискусій.
49. Поняття про “мозковий штурм” та його роль у розв’язанні творчої проблеми.
50. Поняття про корпоративну культуру та імідж організації.
51. Технологія формування позитивного корпоративного іміджу.
52. Імідж ділової людини та техніки його створення.
53. Чоловічий діловий одяг.
54. Жіночий діловий одяг.
55. Важливі елементи ділового етикету.
56. Візитні картки, сувеніри та подарунки у діловому спілкуванні.
57. Національні особливості ділового етикету.
58. Культура ділового листування.
59. Ділові прийоми, їх види та процедура проведення.
60. Національно-культурні особливості ділового спілкування в різних країнах.

### 17.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	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
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

### 18. Рекомендовані джерела інформації

#### Базова

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 160 с.
2. Гуменникова Т.Р. Формування етичних засад ділового спілкування у студентів ЗВО, як конкурентоздатна SOFT-SKILLS фахівця. Перспективи та інновації науки. 2022. № 4(9). С. 82-94.
3. Tamara Gumennykova, Petro Ilchenko, Olena Bazyl, Alla Ilchenko, Olena Vydrych (2022). Educational trends 2022: essence and innovation potential. *Amazonia Investiga*, № 11(55), P. 226-





[D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%202022/2022%20%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%96%D0%BD%D0%B3%20%D0%B7%20%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%81%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F/21\\_method\\_career.pdf](https://www.kcci.kharkov.ua/ru/articles/etiket-litva.html)

6. Особенности литовського делового етикета <https://www.kcci.kharkov.ua/ru/articles/etiket-litva.html>

### Закордонні видання

7. [Стратегічне лідерство етичної поведінки в бізнесі](https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/ame.2004.13837425) Т Thomas, JR Schermerhorn Jr... - Академія ..., 2004 - journals.aom.org

<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/ame.2004.13837425>

8. Розуміння етичної поведінки та прийняття рішень в управлінні: підхід поведінкової бізнес-етики

Девід де Кремер, Рольф ван Дік, Енн Тенбрунсель, Мадан Пілютла, Дж. Кіт Мерніган Вперше опубліковано: 15 лютого 2011 року <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2010.00733.x>

9. [Хто звертає увагу на моральні аспекти? Роль організаційної справедливості та моральної уважності у використанні етичної поведінки](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-8551.2010.00733.x)

[Х Аль Халбусі](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-8551.2010.00733.x) - Міжнародний журнал етики та систем, 2022 - emerald.com

### Інформаційні ресурси

Лесько О.Й., Прищак М.Д., Рузакова Г.Г., Залюбівська О.Б. Етика ділових стосунків. Електронний навчальний посібник [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko\\_Oleksandr/Etyka\\_dilovykh\\_vidnosyn.pdf](https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf)

- Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір, видане Державним департаментом інтелектуальної власності МОН України № 38492, 2011 р.

Ільченко А.М. Теоретичні аспекти комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти в сучасній науковій парадигмі. Мова і міжкультурна комунікація : теорія та практика : колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. К. : Вид-во Ліра-К, 2020. С.198–204.

<http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/bitstream/123456789/8113/1/%D0%86%D0%BB%D1%8C%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%90.%D0%9C.%20%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D1%8F%20%D0%9C%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D1%96%20%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BA%D1%83%D0%B%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%B3%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F.pdf>

Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. К. : Кондор, 2007. 359 с. [http://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA\\_DV.pdf](http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf)

Етика ділового спілкування : навч. URL : посібник / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. К. : Центр учбової літератури, [http://www.cul.com.ua/preview/Etika\\_dilovogo\\_spilk\\_Gricenko.pdf](http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf) 5. 2007. 344 с.

