

Міністерство освіти і науки України  
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра менеджменту (№ 602)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Голова НМК № 3

Філіп Л.О. Філіпковська  
(підпис) (ініціали та прізвище)

« 30 » серпня 2019 р.

## **РОБОЧА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Основи бізнес-комунікацій  
(назва навчальної дисципліни)

**Галузь знань:** 07 «Управління та адміністрування»,  
28 «Публічне управління та адміністрування»  
(шифр і найменування галузі знань)

**Спеціальність:** 073 «Менеджмент», «Логістика», «Управління проектами»,  
281 "Публічне управління та адміністрування"  
(код і найменування спеціальності)

**Освітня програма:** «Менеджмент», «Логістика», «Управління проектами»,  
«Менеджмент організацій і адміністрування»  
(найменування освітньої програми)

**Форма навчання: денна**

**Рівень вищої освіти:** перший (бакалаврський)

**Харків 2019 рік**

Робоча програма Основи бізнес-комунікацій  
(назва дисципліни)

для студентів за спеціальністю: 073 «Менеджмент», «Логістика»,  
«Управління проектами», 281 "Публічне управління та адміністрування"  
освітніми програмами «Менеджмент», «Логістика», «Управління проектами»,  
«Менеджмент організацій і адміністрування»

«\_27\_» \_серпня\_ 2019 р., – 14 с.

Розробник: Можевенко Т.Ю., к.е.н.  
(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь і вчене звання)

  
(підпис)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри менеджменту  
(назва кафедри)

Протокол № 1 від «\_30\_» \_серпня\_ 2019 р.

Завідувач кафедри д. е.н., професор  
(науковий ступінь і вчене звання)

  
(підпис) А.В. Доронін  
(ініціали та прізвище)

## 1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показника                                                                             | Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Характеристика навчальної дисципліни (денна форма навчання) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Кількість кредитів – 4,5                                                                           | <b>Галузь знань</b><br><b>07 «Управління та адміністрування»</b><br><small>(шифр і найменування)</small><br><br><b>Спеціальність</b><br><b>073 «Менеджмент», «Логістика», Управління проектами»</b><br><small>(код і найменування)</small><br><br><b>Освітня програма</b><br><b>«Менеджмент», «Логістика», «Управління проектами»</b><br><small>(найменування)</small><br><br><b>Рівень вищої освіти:</b><br>перший (бакалаврський) | Цикл професійної підготовки                                 |
| Кількість модулів – 2                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Навчальний рік</b>                                       |
| Кількість змістовних модулів – 2                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2019/2020                                                   |
| Індивідуальне завдання РР "Маркетингова політика комунікацій"<br><small>(назва)</small>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Семестр</b>                                              |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2-й                                                         |
| Загальна кількість годин – 64/71                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Лекції*</b>                                              |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 32 годин                                                    |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Практичні, семінарські*</b>                              |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 32 годин                                                    |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Лабораторні*</b>                                         |
| Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ___ годин                                                   |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Самостійна робота</b>                                    |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 71 годин                                                    |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Вид контролю</b>                                         |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | модульний контроль, іспит                                   |

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить: 64/71

\* Аудиторне навантаження може бути зменшене або збільшене на одну годину залежно від розкладу занять.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** навчальної дисципліни розкрити їх специфіку порівняно з іншими видами соціальних комунікацій, а також опанування студентами знань щодо різних форм бізнес-комунікацій, необхідних для професійної діяльності у сфері менеджменту, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця .

**Завдання.** Завдання курсу полягає в тому, щоб на основі комплексного підходу дати системне уявлення про бізнес-комунікацію і методологію комунікативного менеджменту. Для цього необхідно засвоїти понятійно-категоріальний апарат дисципліни, опанувати структуру, функції, види і форми бізнес-комунікацій.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**Знати:**

- особливості бізнес-комунікації, функції, засоби, види, форми бізнес-комунікації;
- основні механізми, ефекти і закономірності сприйняття партнера по спілкуванню;  
способи і форми формування ділового іміджу;
- чинники, що детермінують поведінку людини в процесі професійного спілкування;  
вербальні і невербальні засоби спілкування;
- особливості спеціальних форм бізнес-комунікацій: ділової бесіди, телефонного  
контакту, співбесіди при наймі на роботу, наради, дискусії, ділового спору, тощо;
- способи і форми організації групи для ефективної колективної комунікації;
- сучасні комунікативні технології при здійсненні бізнес-комунікації, основні напрями  
використання мережі Інтернет у бізнес-комунікаціях;
- механізми і прийоми впливу в процесі ділового спілкування;
- сутність поняття і причини конфлікту, способи управління конфліктом і основні  
стратегії поведінки в конфлікті;
- основні етичні норми і принципи ділової комунікації, правила ділового етикету в  
діловій взаємодії;
- міжкультурні особливості в діловому спілкуванні і взаємодії;
- концептуальні основи і стратегії комунікативного менеджменту.

**Вміти:**

- користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування, а також розпізнавати наміри партнерів, що користуються цими засобами; застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної бізнес-комунікації;
- використовувати Internet як засіб комунікації, джерело довідкової інформації, засіб реклами і маркетингу при здійсненні бізнес-комунікацій;
- об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації;
- вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;
- здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при наймі на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації;
- організовувати групи для ефективної колективної комунікації;
- використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;
- вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри;
- управляти емоційним станом у процесі бізнес-комунікації;
- володіти теоретичними основами і технологіями управління соціальними зв'язками і відносинами, що відбивають інтереси, цінності, якість життя різних соціальних шарів і груп;
- орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасного комунікативного менеджменту і уміти застосовувати їхні алгоритми в реальному управлінні.

**Мати уявлення:**

- Про комплексний характер взаємодії людини в організації;
- Про адекватні методи та стилі управління в конкретних ситуаціях;
- Про показники економічної, організаційної та соціальної ефективності менеджменту.

**Міждисциплінарні зв'язки:**основи маркетингу, основи менеджменту, основи підприємництва, економіка та бізнес.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Модуль 1. Основи теорії комунікацій.**

##### **Змістовий модуль 1. Комунікаційний процес як основа здійснення комунікації.**

###### **ТЕМА 1. Введення в основи теорії комунікацій.**

Комунікація як об'єкт наукового дослідження. Проблема предмета теорії комунікації. Основні етапи розвитку теорії комунікації. Структура комунікативного знання і рівні узагальнення комунікативного знання. Специфіка законів і категорій теорії комунікації. Роль комунікації в інформаційному суспільстві. Методологія вивчення комунікативного простору. Комунікативні процеси і моделювання. Системний підхід в теорії комунікації. Використання порівняльно-історичного методу для розуміння різних періодів розвитку явищ, що мають спільні підстави. Методи соціологічних досліджень і комунікативний процес. Місце теорії комунікації в системі соціологічного знання. Проблематика комунікації як єдина взаємопов'язана система. Дослідження комунікації в філософії, соціальної психології, лінгвістиці. Культурологи, біології. Комунікація як соціальне і природне явище. Комунікація і спілкування як ключові категорії теорії комунікації. Проблема співвідношення понять комунікація і спілкування.

###### **ТЕМА 2. Структура комунікативного процесу.**

Комунікативний процес. Структура комунікативного процесу. Рівні проблем комунікації. Труднощі в передачі інформації. Основні функції комунікації. Змінні комунікативного процесу. Причини ускладнюють передачу інформації від одного партнера до іншого. Засоби і канали комунікацій. Типи повідомлень. Правила кодування повідомлень. види каналів комунікацій. Ефект комунікацій. Комунікативна структура організації. Зовнішній комунікаційний потік. Формальні, неформальні канали комунікацій. Вертикальні, горизонтальні канали комунікацій. Етапи організації комунікативного потоку. Моделі комунікаційних мереж. Відкриті, замкнені, комбіновані комунікаційні мережі.

###### **ТЕМА 3. Засоби комунікації в бізнесі.**

Мовна подія, дискурс, мовна ситуація. Сутність і функції мовної (вербальної) комунікації. Функціональні стилі та жанри мовної комунікації. Форми невербальних комунікацій. Інтерпретації сигналів міміки. Тракткування погляду. Жести в комунікаціях. жести,

відображають внутрішній стан співрозмовника. Проксемика. Голос у невербальних комунікаціях.

Інтерпретація людського голосу. Комунікативні бар'єри і їх різновиди. Помилки комунікації. Уміння слухати як фактор ефективних комунікацій. Стилі поведінки при слуханні. Перешкоди слухання. Рівні слухання. Види ефективного слухання. ефективність не рефлексивного слухання. Прийоми рефлексивного слухання. Техніки емпатичних слухання. Реакція слухача на

слова комунікатора. Рекомендації по правильному вислуховування співрозмовника. Питання в комунікаціях.

Типи питань. Рекомендації щодо питання. Реакція на неадекватні відповіді. Підвищення ефективності організації комунікацій. Труднощі в організації комунікацій. шляхи поліпшення комунікації.

#### **ТЕМА 4. Комунікативна компетентність і психологічні основи комунікації.**

Спілкування як сприйняття людьми один одного. Властивості сприйняття. Психологічні механізми сприйняття в груповому спілкуванні. Психологічні механізми міжособистісного спілкування. Фактори, що впливають на сприйняття людей. Роль соціальних стереотипів у спілкуванні. Закономірності каузальної атрибуції. Комунікаційні якості в складі потенціалу особистості. Метод визначення особистісних властивостей. Регулятори поведінки особи і групи. Психологічна культура ділової комунікації. Правила поведінки при мовній взаємодії. Психологічні типи співрозмовників в комунікації. Прийоми в комунікаціях. Маніпулятивні прийоми. Типи маніпуляторів. Правила реагування на маніпуляторів.

#### **ТЕМА 5. Форми ділової комунікації**

Ділова бесіда. Переваги ділових бесід. Види ділової бесіди. Етапи ділової бесіди. Прийоми початку бесіди. Стилі передачі інформації в діловій розмові. Рекомендації, що дозволяють істотно підвищити ефективність проведення ділової бесіди. Ділова нарада. Типи нарад. Підготовка до проведення ділової наради. Типи учасників наради. Форми поведінки учасників на нараді. Правила поведінки на нараді.

Комерційні переговори. Підходи до переговорів. Види переговорів. Підготовка до переговорів. Переваги проведення переговорів однією людиною або командою. Етапи комерційних переговорів. Варіанти поведінки в переговорній ситуації. Моделі ведення переговорів. Тактика ведення переговорів. Інтерв'ю в комунікаціях. Три стилі інтерв'ю. Типи інтерв'ю. Етапи інтерв'ю. Спілкування з відвідувачами. Комунікації по телефону, прийоми раціоналізації телефонного спілкування. Основні принципи ефективної презентації. Проблемний простір презентації. Основи планування презентації. Стратегії підготовки і проведення ефективної презентації. Оцінка аудиторії. Стадії планування презентації. Вибір, розробка варіантів використання демонстраційно-наочних матеріалів. Безпосередньо підготовка до мови: написання тексту, плану, підготовка наочних матеріалів. Успішна мова при презентації. Управління опорами і перешкодами. Розрахунок витрат на презентацію. Організація презентації.

Суперечка і аргументація в комунікаціях. Види спору. Реагування на поведінку опонента. Закони аргументації і переконання. Методи аргументування.

## **Тема 6. Сучасні форми бізнес-комунікацій.**

Інформаційні потреби сучасного суспільства та технічні можливості. Тенденції у розвитку комунікаційних технологій. Інтернет: особливості та можливості. Інтернет і його роль у внутрішніх комунікаціях. Ділові комунікації в цифровому середовищі.

## **Змістовий модуль 2. Управління комунікаційним процесом. Бізнес комунікації як основа комунікативної взаємодії.**

### **ТЕМА 7. Етикет та крос-культурні комунікації**

Діловий етикет: поняття, призначення, історія формування етикету; особливості ділового етикету. Загальні правила ділового етикету. Використання класифікацій культур у міжнародних комунікаціях: "культурні шкали". Національні особливості етикету в окремих державах. Організаційна культура, поняття та види. Тактика спілкування з представниками різних організаційних та національних культур. Робота в міжнародній команді.

### **ТЕМА 8. Комунікативні норми поведінки. Порушення комунікативних норм**

Культура ділової комунікації. Поняття етики і етикету. Етика ділових комунікацій. Комунікативні постулати. Моделі поведінки. Зразки поведінки керівника. Форми розпорядження. Етичні норми і принципи ділового спілкування підлеглих з керівником. Основні принципи етики ділового спілкування між колегами. Порушення комунікативної норми. Бар'єри в здійсненні комунікацій. Конфлікт в комунікації. Підходи, що визначають стиль поведінки в конфліктній ситуації. Рекомендації з управління конфліктами. Типи конфліктних особистостей. Критика в комунікаціях. Види неконструктивної критики. Характеристики конструктивної критики. Основні правила критики. Основні умови застосування тієї чи іншої форми критики. Комунікації в ситуації заперечень і зауважень. Основні причини, які штовхають наших співрозмовників на зауваження та заперечення. Методи нейтралізації зауважень.

### **ТЕМА 9. Маркетингові комунікації та реклама в сучасному бізнесі.**

Основні етапи розвитку реклами. Система маркетингових комунікацій. Структура СМК: основні та синтетичні засоби маркетингових комунікацій. Реклама. Прямий маркетинг. Паблік рилейшнз. Стимулювання збуту. Брендинг. Спонсорство. Неформальні вербальні маркетингові комунікації.

### **ТЕМА 10. Діловий імідж - невід'ємна частина ефективної ділової комунікації.**

«Я-Концепція» та формування позитивної самооцінки. Поняття ділового іміджу. Самопрезентація як управління враженням. Позитивний імідж. Аналіз своїх цілей. Прийоми встановлення контакту. Знайомство. Діловий одяг.

Впевненість в собі. позитивний тип ділового партнера. Респектабельний тип ділового партнера. Оптимально налаштований тип ділового партнера.

### **Тема 11. Ефективність комунікацій. Управління комунікаціями.**

Критерії оцінки ефективності комунікацій. Фактори підвищення ефективності комунікацій. Принципи конструктивних комунікацій. Комунікативна особистість. Зворотній зв'язок через невербальне спілкування.

Управління внутрішніми комунікаціями організації. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій. Комунікації між організаціями і владою. Комунікації з інвесторами.

## **Модуль 2.**

Індивідуальне завдання РР "Маркетингова політика комунікацій".

### **4. Структура навчальної дисципліни**

| Назви змістових модулів і тем                                                      | Кількість годин |              |           |          |          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----------|----------|----------|-----------|
|                                                                                    | денна форма     |              |           |          |          |           |
|                                                                                    | усього          | у тому числі |           |          |          |           |
|                                                                                    |                 | л            | п         | лаб      | інд      | с.р.      |
| 1                                                                                  | 2               | 3            | 4         | 5        | 6        | 7         |
| <b>Модуль 1. Основи теорії комунікацій</b>                                         |                 |              |           |          |          |           |
| <b>Змістовий модуль 1. Комунікаційний процес як основа здійснення комунікацій.</b> |                 |              |           |          |          |           |
| Тема 1. Введення в основи теорії комунікацій.                                      | 7               | 2            | 3         | —        | —        | 2         |
| Тема 2. Структура комунікативного процесу.                                         | 13              | 3            | 3         | —        | -        | 7         |
| Тема 3. Засоби комунікації в бізнесі.                                              | 13              | 3            | 3         | -        | -        | 7         |
| Тема 4. Комунікативна компетентність і психологічні основи комунікації.            | 13              | 3            | 3         | -        | -        | 7         |
| Тема 5. Форми ділової комунікації                                                  | 14              | 3            | 4         | -        | -        | 7         |
| <b>Модульний контроль</b>                                                          | 2               | 2            |           |          |          |           |
| <b>Разом за змістовим модулем 1</b>                                                | <b>62</b>       | <b>16</b>    | <b>16</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>30</b> |
| <b>Змістовий модуль 2. Інструменти бізнес-комунікацій</b>                          |                 |              |           |          |          |           |
| Тема 6. Сучасні форми бізнес-комунікацій.                                          | 7               | 2            | 3         | —        | —        | 2         |
| Тема 7. Етикет та крос-культурні комунікації                                       | 13              | 3            | 3         | —        | -        | 7         |
| Тема 8. Комунікативні норми поведінки. Порухення комунікативних норм               | 13              | 3            | 3         | -        | -        | 7         |
| Тема 9. Маркетингові                                                               | 13              | 3            | 3         | -        | -        | 7         |

|                                                                             |            |           |           |          |          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| комунікації та реклама в сучасному бізнесі.                                 |            |           |           |          |          |           |
| Тема 10. Діловий імідж - невід'ємна частина ефективної ділової комунікації. | 15         | 3         | 4         | -        | -        | 8         |
| <b>Модульний контроль</b>                                                   | 2          | 2         |           |          |          |           |
| <b>Разом за змістовим модулем 2</b>                                         | <b>63</b>  | <b>16</b> | <b>16</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>31</b> |
| <b>Модуль 2</b>                                                             |            |           |           |          |          |           |
| Індивідуальне завдання                                                      | 10         |           |           |          |          | 10        |
| <b>Усього годин</b>                                                         | <b>135</b> | <b>32</b> | <b>32</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>71</b> |

### 5. Теми семінарських занять

| № п/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--------------|-----------------|
| 1     |              |                 |
|       | <b>Разом</b> |                 |

### 6. Теми практичних занять

| № п/п | Назва теми                                                        | Кількість годин |
|-------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | Зворотній зв'язок в процесі комунікації                           | 3               |
| 2     | Комунікаційні моделі                                              | 3               |
| 3     | Інтерактивна робота, подолання перешкод у комунікаціях            | 3               |
| 4     | Важкі співрозмовники                                              | 3               |
| 5     | Розробка та презентація програми заходу                           | 3               |
| 6     | Розробка заходу                                                   | 3               |
| 7     | Крос-культурні комунікації, діловий етикет                        | 3               |
| 8     | Особливості спілкування із представниками різних національностей» | 3               |
| 9     | Моделювання поведінки представників різних організаційних культур | 4               |
| 10    | Діловий перепис (складання ділових листів)                        | 4               |
| 11    | <b>Усього</b>                                                     | <b>32</b>       |

### 7. Теми лабораторних занять

| № п/п | Назва теми   | Кількість годин |
|-------|--------------|-----------------|
| 1     |              |                 |
|       | <b>Разом</b> |                 |

## 8. Самостійна робота

| №<br>п/п | Назва теми                                                                                | Кількість<br>годин |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1        | Маркетингова політика комунікацій                                                         | 6                  |
| 2        | Методи соціологічних досліджень і комунікативний процес.                                  | 6                  |
| 3        | Формальні, неформальні канали комунікацій.                                                | 7                  |
| 4        | Психологічна культура ділової комунікації.                                                | 7                  |
| 5        | Організаційна культура, поняття та види.                                                  | 7                  |
| 6        | Безпосередньо підготовка до мови: написання тексту, плану, підготовка наочних матеріалів. | 7                  |
| 7        | Бар'єри в здійсненні комунікацій.                                                         | 7                  |
| 8        | Комунікації в ситуації заперечень і зауважень.                                            | 7                  |
| 9        | Оптимально налаштований тип ділового партнера.                                            | 7                  |
| 10       | Індивідуальне завдання                                                                    | 10                 |
|          | <b>Усього</b>                                                                             | <b>71</b>          |

## 9. Індивідуальні завдання

Виконання розрахункової роботи «Маркетингова політика комунікацій»:

1. продумати мотив або тему, які викличуть бажану відповідну реакцію;
2. зробити в зверненні чіткий висновок, чи дати можливість зробити це аудиторії, піднести тільки аргументацію «за», або привести і протилежні доводи;
3. визначити, коли приводити самі дієві аргументи - на початку або кінці звернення;
4. продумати оформлення тексту заголовка, ілюстрації і кольорове оформлення, обіграти новизну і контраст, використовувати захоплюючі ілюстрації та заголовки, незвичні конфігурації, розміри і розташування звернень.
5. Необхідно вибрати діючі канали комунікації.
6. Розрахувати показники комунікаційної ефективності.

## 10. Методи навчання

Словесні, наочні, практичні методи навчання

## 11. Методи контролю

Контроль і оцінювання якості набутих знань, умінь та практичних навичок студентів має системний характер, базується на принципі наскрізного контролю, який дозволяє забезпечити взаємозв'язок між усіма видами навчального процесу: лекції, практичні, самостійна та індивідуальна робота студента, поточний контроль, іспит.

Оцінювання знань студентів здійснюється на основі результатів поточного контролю, письмового модульного контролю, підсумкового контролю у вигляді письмового іспиту.

## 12. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти

12.1. Розподіл балів, які отримують студенти (кількісні критерії оцінювання)

| Складові навчальної роботи          | Бали за одне заняття (завдання) | Кількість занять (завдань) | Сумарна кількість балів |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>Змістовний модуль 1</b>          |                                 |                            |                         |
| Виконання і захист практичних робіт | 2...4                           | 4                          | 8...16                  |
| Модульний контроль                  | 15...25                         | 1                          | 15...25                 |
| <b>Змістовний модуль 2</b>          |                                 |                            |                         |
| Виконання і захист практичних робіт | 2...4                           | 4                          | 8...16                  |
| Модульний контроль                  | 15...25                         | 1                          | 15...25                 |
| Виконання і захист РР               | 14...18                         | 1                          | 14...18                 |
| <b>Усього за семестр</b>            |                                 |                            | <b>60...100</b>         |

Семестровий контроль (іспит) проводиться у разі відмови студента від балів поточного тестування й за наявності допуску до заліку. Під час складання семестрового заліку студент має можливість отримати максимум 100 балів.

Білет для заліку складається з двох теоретичних запитань та практичного завдання. За повну правильну відповідь на теоретичні запитання студент отримує по 30 балів, за повну правильну відповідь на практичне завдання – 40 балів.

### 12.2. Якісні критерії оцінювання

Необхідний обсяг знань для одержання позитивної оцінки:

- ділові комунікації;
- конфлікти комунікацій та засоби їх подолання;
- комунікації між організацією та владою;
- менеджмент комунікацій;
- маркетингові комунікації;
- оцінка комунікативної ефективності.

Необхідний обсяг вмінь для одержання позитивної оцінки:

- володіти різними напрямками та способами запобігання появі конфліктних ситуацій;
- проводити аналіз комунікаційної ефективності;
- вміти розробляти різні комунікаційні моделі;
- складати ділові листи.

### 12.3 Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру

**Задовільно (60-74).** Мати мінімум знань та умінь. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи та розрахункову роботу. Вміти самостійно давати характеристику комунікацій організації, здійснювати класифікацію конфліктів, знати критерії комунікаційної ефективності.

**Добре (75 - 89).** Твердо знати мінімум знань, виконати усі завдання. Показати вміння виконувати та захищати всі практичні роботи в обумовлений викладачем строк з обґрунтуванням рішень та заходів, які запропоновано у роботах. Вміти застосовувати критерії ефективності комунікацій та проводити оцінку ефективності комунікацій.

**Відмінно (90 - 100).** Здати всі контрольні точки з оцінкою «відмінно». Досконально знати всі теми та уміти застосовувати одержані знання.

### Шкала оцінювання: бальна і традиційна

| Сума балів | Оцінка за традиційною шкалою  |               |
|------------|-------------------------------|---------------|
|            | Іспит, диференційований залік | Залік         |
| 90 – 100   | Відмінно                      | Зараховано    |
| 75 – 89    | Добре                         |               |
| 60 – 74    | Задовільно                    |               |
| 0 – 59     | Незадовільно                  | Не зараховано |

### 13. Методичне забезпечення

1. Коммуникации международных проектов : учеб. пособие по лаб. практикуму / Ю. С. Выходец, В. В. Косенко, Н. П. Голованев ; М-во образования и науки Украины, Нац. аэрокосм. ун-т им. Н. Е. Жуковского "Харьк. авиац. ин-т". - Х. - Нац. аэрокосм. ун-т им. Н. Е. Жуковского "Харьк. авиац. ин-т", 2004. - 20 с.

2. Теория и практика делового общения : учеб. пособие / Ю. С. Выходец, И. В. Чумаченко, В. Г. Кучмиев ; М-во образования и науки Украины, Нац. аэрокосм. ун-т им. Н. Е. Жуковского "Харьк. авиац. ин-т". - Х. - Нац. аэрокосм. ун-т им. Н. Е. Жуковского "Харьк. авиац. ин-т", 2004. - 56 с.

### 14. Рекомендована література

#### Базова

1. Павлова Л. Г. Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. «Менеджмент», «Экономика» (бакалавриат) / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2016. - 300 с.

2. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – М. : Изд-во Юрайт, 2014. – 463 с.

3. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М.: Юрайт, 2014. - 468 с.

4. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / [авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.] ; под ред. В. П. Ратникова ; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2014. - 527 с.

5. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. Учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - («Высшее образование») – М.: Инфра-М, 2013. - 348 с.

### Допоміжна

1. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун; Высшая школа экономики. - М.: Юрайт, 2014. - 433 с.
2. Самыгин С. И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А. М. Руденко. - М.: КНОРУС, 2012. - 440 с.
3. Сидоров П. И. Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 384 с.
4. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам. - М.: ЭКСМО, 2007. - 448 с.
5. Кузнецов И.Н. Современный язык жестов. - М.: АСТ, Харвест, 2012. - 448 с.
6. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для студентов вузов для подготовки бакалавров нефилолог. профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 432 с.
7. Нашер, Джек. Договорились! Беспроигрышная тактика переговоров / Д. Нашер; [пер. с нем. И. Кочневой]. - СПб.: Питер, 2014. - 240 с. : ил.
8. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. 080200.62 «Менеджмент» (бакалавриат) / О. В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014. - 160 с.
9. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М.: Дашков и К°, 2013. - 496 с.
10. Выскребенцева Е. В. Полная современная энциклопедия этикета - Донецк: Агентство Мультипресс, 2012. - 288 с.
11. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие. - 2-е изд. - М.: «Дашков и Ко», 2016. - 272 с.
12. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Управление персоналом: теория и практика. Этика деловых отношений. Учебно-практическое пособие / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - 2-е изд. - М.: Проспект, 2012. - 88 с.